

ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad civil

The protection of the consumer's dignity through torts

Juan Luis Goldenberg Serrano 

Pontificia Universidad Católica de Chile

RESUMEN

El objetivo del presente artículo es revisar los diversos encuadres que ofrece la dignidad humana y, conforme a ello, identificar la forma en que las reglas de responsabilidad civil pueden dar adecuada respuesta a tal propósito en la medida en que se identifiquen sus diversas funciones. La mirada que se ofrece se centra en la tutela de la dignidad del consumidor, no solo por su referencia normativa, sino con el objetivo de aportar en la comprensión del Derecho como un elemento de moralización de las relaciones entre individuos, incluso en los fenómenos de intercambios masivos y cada vez más deshumanizados.

PALABRAS CLAVE

Daño moral · Derecho de consumo · dignidad · responsabilidad civil.

ABSTRACT

The objective of this article is to review the various frameworks where human dignity is set and, accordingly, identify the way in which civil liability rules can adequately respond to this purpose once its various functions are identified. The perspective that is offered focuses on the protection of the consumer's dignity, not only for its normative reference, but aiming to contribute to an understanding of the law as an element for the moralization of relationships between individuals, even in the context of massive and increasingly dehumanized exchanges.

KEY WORDS

Dignity · consumer law · moral damages · torts.

I. INTRODUCCIÓN

No sin dificultades se ha ido consolidando la noción de que el daño moral abarca bastante más que el *pretium doloris*¹, idea desarrollada en nuestro entorno, primero, por Fueyo Laneri² y Domínguez Hidalgo³, y luego ampliada por Barrientos Zamorano. Este último señala que, en su clave histórica, esta visión reduccionista sólo incluye “el sufrimiento que experimenta una persona por una herida, la muerte de una persona querida, una ofensa a su dignidad u honor, la destrucción de una cosa de afección, etc.”⁴. Se trata éste de un concepto limitado, en que la dignidad se asume como un sinónimo de buena reputación, a diferencia de una visión amplia⁵ en que “si la víctima ha sufrido un daño corporal o un daño a la dignidad humana, a la libertad o a otros derechos de la personalidad, debe ser indemnizada por daño moral”⁶. La comprensión de que el daño puede extenderse a los derechos de la personalidad moral, como señala Barros Bourie, precisamente derivan de su incardinación en la dignidad, de forma tal que estos “deben ser tenidos por intereses legítimos que también sean debidamente reconocidos en el derecho civil”⁷, provistos

¹ Emblemática de esta visión restringida era la propuesta por ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo, *De la responsabilidad extracontractual en el Derecho civil chileno* (Santiago, Ediar Ediciones Ltda., 1983), pp. 224 y 225.

² FUEYO LANERI, Fernando, *Instituciones de derecho civil moderno* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1990), pp. 31-32.

³ DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *El daño moral* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000), p. 84.

⁴ BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, *Del daño moral al daño extrapatrimonial: la superación del pretium doloris*, en *Revista Chilena de Derecho* 35 (2008) 1, p. 95.

⁵ Incluso “simbólica”, como proponen GAMONAL CONTRERAS, Sergio y PINO EMHART, Alberto, *La dignidad humana en el derecho privado. Una lectura desde el concepto de dignidad como estatus*, en *Revista de Derecho Privado* 42 (2022), pp. 56-57.

⁶ BARRIENTOS ZAMORANO, cit. (n. 4), p. 85. En similar sentido, véase el Capítulo VI, artículo 2:203 del Marco Común de Referencia, y el art. 2:102 de los Principios Europeos de Responsabilidad Civil.

⁷ BARROS BOURIE, Enrique, *Tratado de responsabilidad civil* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2006), pp. 228-229. En igual sentido, DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *Los derechos de la personalidad y el principio de reparación integral del daño*, en DOMÍNGUEZ, Carmen (editora), *El principio de reparación integral en sus contornos actuales. Una revisión desde el Derecho chileno, latinoamericano y europeo* (Santiago, Thomson Reuters, 2019), p. 90; y MOMBERG URIBE, Rodrigo y PINO EMHART, Alberto, *Algunos aspectos relevantes para el ejercicio de acciones indemnizatorias en procedimientos colectivos*, en BARRIENTOS, Francisca y DEL VILLAR, Lucas (directores), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el Derecho del consumo* (Santiago, Thomson Reuters, 2021), p. 314.

además de una especial jerarquía ya atribuida a nivel constitucional⁸.

La cobertura de la lesión a la dignidad como partida indemnizable bajo la reformulación del daño moral fue luego admitida por la jurisprudencia, en ámbitos inclusivos de la identificación de víctimas indirectas (aludiendo al daño a la “condición de persona”⁹), en lo que respecta a la prueba (refiriéndose a “deterioros de los aspectos físicos o espirituales, que inciden en el normal desenvolvimiento cognitivo o emotivo del ser humano”)¹⁰ o a la extensión conceptual de esta clase de perjuicio a fin de abarcar la “pérdida de oportunidades para disfrutar de la vida”¹¹, aunque sin mayor desarrollo sobre su significado¹². Pero ello no quita que nuestra doctrina haya observado que “el derecho de daños, como cualquier otra área del derecho, debe cumplir con los estándares internacionales de derechos humanos”¹³, y que, en su mérito no pueda desconocerse la importancia del principio *pro homine*, que, en esta clave, conduce a una interpretación lo más amplia posible y una preeminencia de las reglas de protección de los derechos de

⁸ BARROS BOURIE, cit. (n. 7), p. 329. En nuestro entorno, la tendencia a iluminar el Derecho privado a partir de las reglas constitucionales puede ser rastreado a los trabajos de DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón, *Aspectos de la constitucionalización del Derecho privado chileno*, en *Revista de Derecho y Jurisprudencia* XCIII (1996) 3; GUZMÁN BRITO, Alejandro, *El Derecho privado constitucional de Chile* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso, 2001), y CORRAL TALCIANI, Hernán, *Algunas reflexiones sobre la constitucionalización del Derecho privado*, en *Derecho Mayor* 3 (2004), y, en este tema, reforzado por GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, cit. (n. 5), p. 46. Sin embargo, en el ámbito que nos interesa, hay aspectos que hay que analizar con cierto cuidado, por ejemplo, observando las distancias que pueden darse entre los “derechos fundamentales” y los “derechos de la personalidad” en el campo de la responsabilidad civil, *vid.* PRADO LÓPEZ, Pamela, *La reparación por violaciones a derechos fundamentales: ¿es necesario un reconocimiento constitucional expreso? Una mirada desde la reparación del daño en la responsabilidad civil*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* núm. temático (2021), pp. 62-63.

⁹ Corte Suprema, rol 12048-2013, de 27 de noviembre de 2014. En similar sentido, Corte Suprema, rol 3865-2013, de 9 de diciembre de 2013.

¹⁰ Corte Suprema, rol 5844-2013, de 9 de diciembre de 2013. En similar sentido, Corte Suprema, rol 704-2013, de 19 de agosto de 2013.

¹¹ Corte Suprema, rol 2220-2011, de 13 de junio de 2012.

¹² Para una revisión sobre el estado actual de la cuestión, *vid.* DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *Los principios que informan la responsabilidad en el Código Civil: versión original y la mirada del presente*, en DOMÍNGUEZ, Carmen (editora), *El principio de reparación integral en sus contornos actuales. Una revisión desde el Derecho chileno, latinoamericano y europeo* (Santiago, Thomson Reuters, 2019), pp. 38-40; y, en cuestiones de consumo, GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián, *Daño moral en el Derecho del consumidor* (Santiago, Ediciones DER, 2019).

¹³ PRADO LÓPEZ, cit. (n. 8), p. 85.

las personas¹⁴. Así, ya en el ámbito de la responsabilidad, el atentado a los derechos fundamentales (o, con mayor claridad, a la esencia misma de la persona) provoca que la respuesta que pueda conceder el ordenamiento inerte expandirse hasta dar la mayor cobertura posible, limitando cualquier forma de restricción, hasta poner a la víctima de tal ataque en el centro de la preocupación del Derecho. Algo que, ya en el ámbito de la responsabilidad, responde al cambio de mirada a partir la lógica del principio *in dubio pro damnato*, asegurando, conforme al principio *pro homine*, la ampliación de la tutela de la víctima, evitando que ésta quede sola frente a daño y erigiéndose como un mecanismo de defensa del más débil¹⁵.

Para los efectos de este trabajo, nuestro objeto de estudio se radicará en la tutela de la “dignidad del consumidor”, puesto que es aquí donde el ordenamiento nacional ha ido reconociendo, por medio de ciertas reformas aparentemente desconectadas unas de otras, un ámbito especial de protección de la dignidad humana, acudiendo a las reglas de la responsabilidad civil. Advertimos, sin embargo, que esta tarea se dificulta porque no hay un acuerdo sobre la comprensión del concepto de dignidad, como tampoco sobre su función general en el campo del Derecho, menos aún, en el contexto del Derecho privado¹⁶, y, al interior de este, de la responsabilidad civil y en la órbita del consumo. Alguna reminiscencia parece haber de la idea de sufrimiento derivada del trato vejatorio o humillante¹⁷, pero no existen argumentos para razonar que la LPDC circunscribe la tutela indemnizatoria a un rubro tan limitado. A nuestro juicio, el punto de

¹⁴ Sobre la implicancia del principio en la labor interpretativa de la normativa aplicable desde una perspectiva teleológica, *vid.* DÍAZ TOLOSA, Regina Ingrid, *Constitución y derechos humanos: técnicas de articulación entre el derecho internacional y el derecho interno*, en *Estudios Constitucionales*, Número Especial (2021-2022), p. 94. Respecto a sus funciones y reconocimiento doctrinal y legal, *vid.* NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto, *El bloque constitucional de derechos en Chile, el parámetro de control y consideraciones comparativas con Colombia y México: doctrina y jurisprudencia*, en *Estudios Constitucionales* 13 (2015) 2, pp. 325-326.

¹⁵ En este sentido, y con cita a Diez-Picazo y Llamas Pombo, Corte de Apelaciones de Concepción, rol 374-2014, de 5 de noviembre de 2011.

¹⁶ Para una propuesta de reconstrucción a partir de la noción de dignidad como estado, GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, *cit.* (n. 5).

¹⁷ A partir de la referencia al Convenio de Ginebra, GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, *cit.* (n. 5), p. 50, sostienen que “la dignidad como estatus que postula Waldron fundamenta la prohibición de tratos crueles, humillantes, vejatorios o degradantes, en cualquier situación, lo cual concreta, en la práctica, la noción de *dignidad de la persona*”. Una particularización que, no obstante, es una posible hipótesis de daño moral en materia de consumo. *Vid.* GONZÁLEZ CAZORLA, *cit.* (n. 12), pp. 124-132, y MOMBERG URIBE y PINO EMHART, *cit.* (n. 7), pp. 315-316.

partida debe ser la proscripción de cualquier trato que olvide que el consumidor es persona y que jamás puede ser degradado en las relaciones de consumo, como en ningún otro ámbito. Especialmente en su carácter de consumidor, nuestro afán por caracterizar el problema desde este espacio no se circunscribe a la referencia normativa, sino que responde a la necesidad de utilizar el llamado al respeto a la dignidad, como señalan Pless *et al.*, a modo de humanizar las culturas organizacionales y las relaciones entre las personas¹⁸, visibilizando su importancia en el ámbito de los negocios y de la prestación de bienes y servicios, a pesar de su masividad.

Conforme a ello, nuestra hipótesis consiste en afirmar que, a pesar de las dificultades en concertar una noción unívoca de dignidad, se han reconocido ciertas características y funciones básicas que resultan útiles para su consideración como interés jurídicamente relevante que puede ser tutelado por medio de las reglas de la responsabilidad civil, y, con ello, es posible configurar ciertos criterios de aplicación en la esfera del consumo. Para comprobar lo anterior, la ruta a seguir es la siguiente: en primer término, nos referiremos a la aproximación efectuada por la normativa de consumo a la dignidad, destacando su carácter fragmentario y los problemas que ha suscitado su reconocimiento en el contexto de la responsabilidad; luego, se describirá de forma sucinta la evolución del concepto de “dignidad humana”, a fin de hallar los consensos requeridos para identificar los casos en que se produce su lesión y se activa el deber indemnizatorio; y, después, se revisarán las diversas funciones asignadas a la dignidad en los ordenamientos jurídicos, a fin de constatar cómo en cada una de ellas se despliega la tutela antes señalada, particularmente en la órbita del consumo. Todo ello para terminar con las conclusiones de rigor.

II. REFERENCIAS A LA DIGNIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Como hemos adelantado, ha sido en el contexto de la protección de los derechos del consumidor donde la idea de la dignidad como partida indemnizable ha sido expresada con mayor claridad. En efecto, observamos un reconocimiento legal debido a la Ley 21.081, modificatoria de la Ley 19.496 (“LPDC”), que incorporó un nuevo texto en su artículo 51 en que se permite la indemnización de daño moral en el contexto de un juicio colectivo, entendiendo por tal la afectación de “*la integridad física o psi-*

¹⁸ PLESS, Nicola M., MAAK, Thomas y HARIS, Howard, *Art, ethics and the promotion of human dignity*, en *Journal of Business Ethics* 144 (2017) 2, p. 223.

quica o la dignidad de los consumidores”¹⁹, con evidentes referencias a lógicas constitucionales²⁰.

Sobre esta norma, objeto del estudio que emprendemos, son escasos (aunque contundentes) los antecedentes que pueden obtenerse de su historia legislativa²¹. Se destaca la precisión de Ernesto Muñoz, a la sazón, Director del Servicio Nacional del Consumidor, al señalar que la formulación de la regla pretendería dar cauce a una definición estricta, esto es, “únicamente en cuanto a esto se va a hablar de daño moral”²², expresión curiosa si se atiende al avance doctrinal en lo que se refiere al principio de reparación integral del daño²³ y a la fórmula general prevista en el artículo 3º, inc. primero, letra e) de la LPDC²⁴. También es ilustrativo el

¹⁹ No trataremos sobre la problemática general de los mal denominados “daños morales colectivos”, en los que se enmarca el reconocimiento específico del artículo 51 LPDC, puesto que nos interesa poner el foco en el concepto de dignidad que le sirve de fundamento. Para una revisión de este tema, antes de la reforma, LORENZINI, Jaime, *Los daños morales colectivos en las relaciones de consumo*, en VIDAL, Álvaro, SEVERIN, Gonzalo y MEJÍAS, Claudia (editores), *Estudios de Derecho Civil X* (Santiago, Thomson Reuters, 2015) y MOLINARI VALDÉS, Aldo, *Improcedencia del daño moral como categoría compensatoria de afectación al interés colectivo frente al reconocimiento del daño punitivo*, en BAHAMONDES, Claudia, ETCHEBERRY, LEONOR y PIZARRO, Carlos (editores), *Estudios de Derecho Civil XIII* (Santiago, Thomson Reuters, 2018); y, luego de ella, *vid. MENDOZA ALONZO, Pamela, Introducción al estatuto de responsabilidad del proveedor*, en MORALES ORTIZ, María Elisa (directora) y MENDOZA ALONZO, Pamela (coordinadora), *Derecho del consumo, Ley, doctrina y jurisprudencia* (Santiago, Ediciones DER, 2019), pp. 74-79; TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio, *Daño moral colectivo*, en ELORRIAGA, Fabián (coordinador), *Estudios de Derecho Civil XV*, Santiago, Thomson Reuters, 2020) y PINO EMHART, Alberto, *La naturaleza jurídica del daño moral en procedimientos de acción colectiva tras la reforma a la Ley del Consumidor*, en DE LA MAZA, Iñigo y CONTARDO, Juan Ignacio (directores), *Estudios de Derecho del Consumidor II, VIII Jornadas de Derecho del Consumo* (Santiago, Rubicón, 2021).

²⁰ En la órbita del consumo, encontramos otras referencias a conceptos recogidos desde el Derecho constitucional, como ocurre paradigmáticamente con el derecho a no ser discriminado en forma arbitraria (artículo 3º, inciso primero, letra c, LPDC), y, más recientemente, con todos los principios que se deben considerar en el ámbito de las actuaciones de cobranza extrajudicial (artículo 37, inc. décimo, LPDC).

²¹ Algunos comentarios sobre el punto se encuentran en TAPIA RODRÍGUEZ, cit. (n. 19), pp. 1022-1023.

²² Historia de la Ley N° 21.081, Discusión en Sala del Senado, p. 1279.

²³ En materia de consumo, BARAONA GONZÁLEZ, Jorge, *La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre los contratos: un marco comparativo*, en *Revista Chilena de Derecho* 41 (2014) 2, p. 399.

²⁴ CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, *Art. 3º e*), en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*

debate propiciado por el senador Andrés Allamand, quien propuso –sin éxito– eliminar la referencia a la dignidad, en tanto redundante y confusa. Al efecto, señaló “[l]a dignidad debe estar incorporada, como es obvio, dentro de lo que propiamente es el sufrimiento psíquico. No constituye una tercera categoría (...) La dignidad es, por decirlo así, un cierto género de un género mayor, que es psíquico”²⁵. En contra, el senador Alejandro Navarro replicó que “[l]a ley en proyecto, cuando se dice que hay una indemnización por el daño moral, pretende no tratar a los consumidores como tales, como unidades económicas, sino reconocerles su condición de personas”²⁶.

El esfuerzo interpretativo, sobre todo por la aparente ruptura conceptual de la dignidad de la integridad física y psíquica prevista en el artículo 51 LPDC, supone revisitar las complejidades de su significado en el plano jurídico, de forma tal de poder concederle una apropiada operatividad práctica. Ello porque, como ha manifestado también Domínguez Hidalgo, la sola referencia a la dignidad en el citado artículo (sin mayores precisiones) puede terminar desperfilando cualquier esfuerzo de circunscripción que pretendía la regla, con evidente intento de superación del *pretium doloris*, “abriendo la puerta a la imprecisión”²⁷; o, como agrega Corral Talciani, “en la dignidad de los consumidores puede fundarse cualquier perjuicio”²⁸, desdibujando los alcances de la disposición. Entonces, el problema se centraría en que la dignidad se plantea de forma equívoca, privando de contornos adecuados al concepto del daño extrapatrimonial hasta la completa identificación con la persona²⁹.

(Santiago, Thomson Reuters, 2013), pp. 117-132, con especial alusión al principio de reparación integral que propondría la regla; y MOMBERG URIBE y PINO EMHART, cit. (n. 7), p. 309, distinguiéndolo de una idea (no consagrada en la LPDC) de reparación ilimitada. A su turno, GONZÁLEZ CAZORLA, cit. (n. 12), p. 140, alude que la disposición permite ampliar la posibilidad de cobertura a todo tipo de perjuicios, sirviendo como una norma de textura abierta que no define en específico el daño moral.

²⁵ Historia de la Ley N° 21.081, Discusión en Sala del Senado, p. 1301.

²⁶ Historia de la Ley N° 21.081, Discusión en Sala del Senado, p. 1302.

²⁷ DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *En torno a la reparación del daño moral en el ámbito del derecho del consumo: distinción entre problemas comunes y especiales*, en ELORRIAGA, Fabián (coordinador), *Estudios de Derecho Civil XV* (Santiago, Thomson Reuters, 2020), pp. 890-891.

²⁸ CORRAL TALCIANI, Hernán, “Sorpresas de la Ley de Fortalecimiento del Sernac”, *El Mercurio Legal*, 19 de octubre de 2018. Disponible en: <https://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=906948&Path=/oD/D6/> [Fecha de consulta: 1 de julio de 2022].

²⁹ DOMÍNGUEZ HIDALGO, cit. (n. 27), p. 891. De hecho, MCCRUDDEN, Cristopher, *In pursuit of human dignity: an introduction to current debates*, en MCCRUDDEN, Cristopher (editor), *Understanding Human Dignity* (Oxford, Oxford University Press, 2013), p. 2, ya

Como punto de partida para un esfuerzo delimitador se deberá considerar que el propio concepto de dignidad se ha ido incorporando de manera fragmentaria en la LPDC, como también ocurre respecto a la forma de articulación de sus reglas de responsabilidad civil, lo que tiende a oscurecer su comprensión³⁰. Algunas disposiciones establecen marcos de comportamiento, como ocurre en el ámbito de los sistemas de seguridad y vigilancia (artículo 15 LPDC), al que nos referiremos más adelante, o, a partir de la reforma de la Ley N° 21.320, en referencia a las actuaciones de cobranza extrajudicial (artículo 37 LPDC). Respecto a esta última, deberá precisarse que la alusión a la dignidad se enmarca en la enunciación de una serie de principios que evocan aquellos considerados para las tutelas conseguidas por medio de acciones de protección (proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar) y que pretende superar las continuas reformas a la regla antedicha que fueron acumulando la tipificación de gestiones prohibidas por medio de una enunciación de parámetros generales y abstractos que el tribunal debe considerar para determinar la legalidad o ilegalidad de la actuación de cobranza³¹. En este caso, se debe advertir que la referencia a la dignidad fue planteada en el contexto de una discusión legislativa provocada por la pandemia de la Covid-19 y situada en mecanismos para evitar problemas de acoso y hostigamiento³², generando un ámbito de tutela que no se estructurase únicamente con relación a su periodicidad, sino también aludiendo a un análisis más certero de su forma y contenido³³, orientando la moralidad de la actuación sobre la base de la necesaria

había evidenciado que la vaguedad del concepto la expone al riesgo de la manipulación, y, con ello, agregamos, ampliar o limitar a gusto el ámbito de tutela.

³⁰ Alguna vinculación puede postularse entre la tutela constitucional y la protección del consumidor débil, para lo cual se deberá reforzar la idea de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales en espacios en los que pueda darse una situación asimétrica homologable, *mutatis mutandi*, a la que confronta al Estado y a los particulares.

³¹ Como una forma de incorporación de estándares sustantivos, y no meramente formales, le describen ALVARADO, FRANCISCO y VERGARA, Camilo, “Cobranzas extrajudiciales: ¿frenará la Ley 21.320 la litigiosidad constitucional?”, *El Mercurio Legal*, de 17 de mayo de 2021, en que el listado de actuaciones que permanecen tipificados en el artículo 37 LPDC han pasado a ser una “lista negra”, pero no agotan la tutela del consumidor en la medida que el tribunal podrá revisar ahora cualquier actuación bajo los principios generales incorporados por la ley.

³² Historia de la Ley N° 21.320, discusión en la Comisión de Economía del Senado, p. 34.

³³ Historia de la Ley N° 21.320, discusión en la Comisión de Economía del Senado, p. 59.

consideración del consumidor (ahora un deudor moroso) como persona.

Otras referencias dan cuenta del carácter infraccional fundante de nuestra regulación de consumo, tratando la lesión a la dignidad del consumidor como una circunstancia agravante para la imposición de multas (artículo 24, inciso quinto, letra c, LPDC) que, incluso, puede dar lugar a aumentar en un 25% el monto de la indemnización cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (artículo 53 C LPDC). La noción de que la víctima tiene derecho a una indemnización agravada en los casos en que no hay pérdida económica, sino degradación, humillación o “indignidad” (como atentado a los bienes de la personalidad), significaría que la indemnización podría funcionar como una forma de castigo y no como una verdadera compensación³⁴. Así, se abre el espacio a los daños punitivos, en la medida que se trata de una “sanción civil consistente en la fijación judicial de un monto indemnizatorio que supera la entidad del detrimento padecido por las víctimas, y que se aplica a favor del actor cuando el demandado le ha causado un menoscabo proveniente de conductas ilícitas de especial gravedad o reprochabilidad”³⁵. Conforme a ello, la dignidad opera a modo de un bien jurídico especialmente tutelado por la ley y que, a diferencia de los daños patrimoniales, la circunstancia no se encuentra calificada por su gravedad (artículo 24, inciso quinto, letra b, LPDC), lo que es indicativo de que su afectación no está sujeta a graduación en la medida que se habría lesionado aquello que es tan fundamental a la persona que constituye el soporte de todo otro bien jurídico extrapatrimonial. Lo anterior se suma al hecho de que la afectación, en sí misma, configura la ilicitud de la conducta agravada, de tal suerte que resulta irrelevante la acreditación de otros factores concomitantes³⁶ (como, por ejemplo, una especial motivación antijurídica del infractor) y que, por su naturaleza, supera cualquier consideración económica tomada en cuenta al tiempo de la realización de la conducta³⁷.

³⁴ Sobre esta discusión, MURPHY, John, *The nature and domain of aggravated damages*, en *The Cambridge Law Journal* 69 (2010) 2, pp. 354-357.

³⁵ HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y PONCE MARTÍNEZ, Matías, *Daños punitivos, especialmente para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* 38 (2022), p. 66.

³⁶ HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel, y PONCE MARTÍNEZ, Matías, cit. (n. 35), p. 90.

³⁷ Así fue considerado por sentencia de la Corte Suprema, rol 2578-2012, de 7 de septiembre de 2012, en el denominado caso “Farmacias”, donde se indicó que “[l]a fijación de los precios afectó las reglas de la competencia permitiendo a las implicadas prever que infaliblemente obtendrían un beneficio económico. El interés económico se sobrepuso a la dignidad humana, a la vida y a la salud de las personas, puesto que, como se dice por una de las requeridas, los márgenes de colusión llegaron solamente a 185 medicamentos

Sin embargo, para comprender cuándo se produce la afectación de la dignidad del consumidor en todos los ámbitos antes esbozados, el punto de partida previo se encuentra en intentar configurar un concepto adecuado de la dignidad humana que permita efectuar el tránsito hasta el Derecho privado³⁸. Una empresa compleja, en la medida que sus contornos son difíciles de precisar ya en el plano abstracto, lo que nos lleva a simplificar el discurso hasta la sola identificación de ciertos consensos mínimos que permitan continuar con la tarea que se ha propuesto.

III. LA BÚSQUEDA DE CIERTOS CONSENSOS EN TORNO AL CONCEPTO DE “DIGNIDAD HUMANA”

La dignidad se concibe como una de las piedras angulares de la civilización moderna y, además de su significado moral, su fuerza legal se ha interpretado a través de la lente del reconocimiento de los derechos humanos³⁹. Su expansiva referencia en instrumentos internacionales, constituciones, leyes y jurisprudencia han dado cuenta de un fenómeno de “juridificación”⁴⁰, configurándose como una forma intensificada de tutela de los individuos⁴¹. Sin embargo, precisar una noción aún parece una

éticos”.

³⁸ CORNEJO PLAZA, María Isabel, *El concepto de dignidad y su importancia en el Derecho civil de la persona*, en TAPIA, Mauricio, GATICA, María Paz y VERDUGO, Javiera (coordinadores), *Estudios de Derecho civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yáñez* (Santiago, Legal/Publishing Thomson Reuters, 2014), p. 81, luego de dar cuenta de importantes ausencias en enciclopedias y diccionarios, también acentúa que el concepto de “dignidad” es ambiguo, impreciso, etéreo, indefinido.

³⁹ ZAGREBELSKY, Gabriel, *El derecho dúctil. Ley, derechos, justicia* (traducción de De Marina Gascón, Madrid, Editorial Trotta, 2002), p. 67.

⁴⁰ Una revisión de dichos instrumentos puede encontrarse en GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús, *La dignidad de la persona* (Cizur Menor, Civitas, Thomson Reuters, 2017), pp. 47-59.

⁴¹ RESTA, Giorgio, *Human dignity*, en *McGill Law Journal* 66 (2020)1, p. 85. En este sentido, el Tribunal Constitucional ha señalado “[n]o haremos la distinción aquí entre valores (como igualdad, libertad o dignidad) y los principios, por cuanto desde el punto de vista normativo los valores operan como principios. En fin, interpretativamente no somos nada sin los principios, puesto que en ellos residen razones argumentativas que se hacen pesar en los casos concretos, sin importar que el constituyente o el legislador los denomine como tales” (Tribunal Constitucional, rol 2982-2016, de 27 de diciembre de 2016). A su turno, también ha sostenido que “aun teniendo un contenido típico de principio, la dignidad de la persona es una norma jurídica, por lo menos en el ordenamiento jurídico chileno” y que “la dignidad de la persona se irradia en las disposiciones de la Constitución en una doble dimensión: como principio y como norma positiva” (Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010).

tarea inconclusa⁴², incluso señalada como infértil al carecer de verdadero valor debido a su naturaleza proteica⁴³ o por estar teñida de los enfoques filosóficos, políticos y religiosos sobre el papel de los individuos en la sociedad⁴⁴.

En efecto, su origen se remonta al concepto romano de *status*⁴⁵ (donde aún parecería ubicarse para algunos autores⁴⁶), admitiendo la división de varios estratos para la comprensión ontológica de la definición de “persona”⁴⁷. Un concepto que fue rebatido luego por los planteamientos huma-

⁴² O'MAHONY, CONOR, *There is no such thing as a right to dignity*, en *ICON 10* (2012), p. 551.

⁴³ Ya HABERMAS, Jürgen, *El concepto de dignidad humana y la utopía realista de los derechos humanos*, en *Diánoia* LV (2010) 64, p. 6, insinuaba la profundidad de esta crítica al preguntarse si la dignidad humana “es un concepto normativo fundamental y sustantivo, a partir del cual los derechos humanos pueden ser deducidos mediante la especificación de las condiciones en que son vulnerados, o si, por el contrario, se trata de una expresión que simplemente provee una fórmula vacía que resume un catálogo de derechos humanos individuales no relacionados entre sí”.

⁴⁴ MCCRUDDEN, Christopher, *Human dignity and judicial interpretation of human rights*, en *European Journal of International Law* 19 (2008) 4, p. 662. Sobre los problemas de la comprensión a partir de una visión teológica y su posterior desteologización, MARTÍNEZ ESTAY, José Ignacio, *Valor de la incorporación de conceptos meta-jurídicos al lenguaje del Derecho constitucional. El caso de la dignidad humana*, en *Revista de Derecho (Valparaíso)* XXII (2001), p. 116.

⁴⁵ OVALLE BAZÁN, Marcelo Ignacio, *La dignidad humana como límite al ius puniendi. La jurisprudencia del Tribunal Constitucional de Chile*, en *Dikaion* 28 (2019) 1, p. 39. Como expresa HABERMAS, cit. (n. 43), p. 12, en este sentido llama la atención que el origen del concepto de dignidad no se centrara en una idea igualitaria, “sino que, por el contrario, servía como indicador de diferencias de estatus”.

⁴⁶ WALDRON, Jeremy, *How the law protects dignity*, en *The Cambridge Law Journal* 71 (2012) 1, pp. 201-203. También WALDRON, Jeremy, *Dignidad y rango*, en *Democratizar la dignidad. Estudios sobre dignidad humana y derechos* (Bogotá, Universidad del Externado, 2019), p. 44, en la medida en que es una “expresión de un rango elevado e igualitario de toda persona humana”. Aun cuando, en caso de la dignidad humana, actualmente habrá de colegirse que ella, carente de graduación, impide sostener una jerarquía entre los individuos, con especial énfasis en cualquier forma de categorización social. Esta idea ha sido aceptada en nuestro entorno por GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, cit. (n. 5), p. 49. En similar sentido se ha expresado CEA EGAÑA, José Luis, *Derecho Constitucional Chileno* (Tomo II, Santiago, Ediciones UC, 2015), p. 207, al afirmar que “[d]igno es quien tiene cierta calidad que lo hace merecedor de un trato respetuoso y deferente. Por ende, digno es el sujeto que merece algún beneficio, trato, privilegio o, en ciertos casos, también un castigo”.

⁴⁷ GOLDENBERG SERRANO, Juan Luis, *Una propuesta de reconstrucción del sentido original del estado civil en el Código Civil chileno*, en *Revista de Estudios Histórico-Jurídicos* 39 (2017).

nistas cristianos de Pico della Mirandola (*De hominis dignitate*, 1486) y Tomás de Aquino (sobre todo en la *Summa Theologica*, 1485), donde la idea de que el hombre estaba hecho a imagen de Dios atendía a unas normas universales de respeto y autonomía; y, bastante más tarde, por las fuerzas de arraigo de la Revolución Francesa, donde el significado de la dignidad (como una suerte de privilegio) pasó a ser invocado respecto a todos los individuos y no solo para aquellos pertenecientes a las clases nobles o al clero⁴⁸.

Otros fundamentos filosóficos han sido propuestos a lo largo de los años, como la visión kantiana en que los individuos no son tratados como medios sino como fines (donde la dignidad ofrece un valor no fungible, fruto de la autodeterminación que conlleva la autonomía moral), y el modelo de Dworkin en que existe un valor intrínseco en la vida humana, calificable en tanto persona, que debe apreciarse en tono objetivo y exento de graduación⁴⁹.

En el plano histórico, la indagación de su sentido también atraviesa complejas posiciones políticas, como las planteadas en el escenario posterior a la II Guerra Mundial, en su mayoría condenando los horrores del régimen nazi, y buscando algunas bases comunes para la regulación internacional de los derechos humanos⁵⁰. Pero después de haber sido incluido en varios instrumentos internacionales y constituciones políticas⁵¹, todavía no hay completo acuerdo en cuanto a su significado, alcance e importancia. Sin embargo, los debates para la creación de la Carta de las Naciones Unidas (en especial, su preámbulo)⁵² y de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (tanto en su preámbulo, como en el artículo 1º)⁵³ pueden arrojar algo de luz. Aquí, el concepto de dignidad se utilizó como argumento básico para expresar la necesidad de protección de los derechos humanos a través de una noción universal, perdurable y humanista, no necesariamente localizada en ninguna cultura específica y que otorgaba suficiente coherencia a la lista de derechos desarrollada a continuación.

⁴⁸ Para un análisis evolutivo del sentido de la dignidad humana, *vid.* MOSISSA, Gethun H., *A re-examination of economic, social and cultural rights in a political society in the light of the principles of human dignity* (Cambridge, Intersentia, 2020), pp. 89-113.

⁴⁹ Sobre esta discusión, MOSISSA, cit. (n. 48), p. 108.

⁵⁰ OVALLE BAZÁN, cit. (n. 45), pp. 40-41.

⁵¹ Para una revisión exhaustiva, MCCRUDDEN, cit. (n. 44).

⁵² Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/un-charter/full-text>.

⁵³ Disponible en: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Sin embargo, varios autores han identificado sus rasgos centrales, de modo que puede ser una herramienta útil para enriquecer eficazmente la protección de los individuos, de una manera consonante con el alto valor de la especie⁵⁴, de modo que el *status* se reconvierte en una prevalencia de la dignidad de toda la humanidad frente a la creación⁵⁵. A estas alturas, se puede encontrar cierta adhesión al distinguir su valor ontológico –en referencia a la valía intrínseca de todos los seres humanos⁵⁶– y su finalidad relacional, donde ella debe ser acatada por la sociedad en su conjunto y donde nadie puede reclamar dicho respeto de forma superior a los demás. Además, dado su carácter de fundamento de los derechos humanos, el concepto reclama el aura propia de un principio⁵⁷, diferenciándolo de las esferas específicas que importan el respeto de la igualdad de trato, donde la dignidad ilumina la falta de cualquier factor para distinguir la protección esencial de toda persona,⁵⁸ o de la autodeterminación del individuo, en que ella representa la autonomía y la capacidad de elegir el camino para

⁵⁴ KATEB, George, *Human Dignity* (Cambridge/London, Harvard University Press, 2021), p. 17. En Chile, SILVA BASCUÑÁN, Alejandro, *Tratado de Derecho Constitucional* (Tomo IV, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1997), p. 31.

⁵⁵ GONZÁLEZ PÉREZ, cit. (n. 40), p. 34.

⁵⁶ RESTA, cit. (n. 41), pp. 85-86, con referencia al artículo 1° de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre.

⁵⁷ En este sentido, con cita a Pereira Menaut, el Tribunal Constitucional ha señalado que la dignidad de la persona corresponde a la fundamentación de los derechos, en el sentido que “es el merecimiento, el crédito de respeto de lo que nos es debido y que fundamenta el reconocimiento de un derecho” (Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010).

⁵⁸ Conforme a la Corte Suprema, rol 433-2005, de 25 de enero de 2005, “la dignidad del ser humano, la cual implica que éste ha de ser respetado en sí mismo por el sólo hecho de serlo, con total independencia de sus atributos o capacidades personales”. Además, se ha sostenido en Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010; rol 2921-2015, de 13 de octubre de 2016, y rol 3028-2016, de 15 de noviembre de 2016, que del principio de dignidad se infiere “con claridad inequívoca, que todo ser humano, sin distinción ni exclusión, está dotado de esa cualidad, fuente de los derechos fundamentales que se aseguran en su artículo 19”. Por último, y con nueva cita a Pereira Menaut, el Tribunal Constitucional ha agregado que “la dignidad de la persona, la igualdad básica (no la concreta) y la libertad humana, consideradas como tales –dejando ahora las libertades concretas que de ellas se deriven–, son atributos del ser humano por el mero hecho de vivir y estar dotado de conciencia moral y de intelecto racional y, desde esta perspectiva, son anteriores al derecho e indisponibles para legisladores y jueces” (Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010).

la vida⁵⁹. De esta forma, a pesar de su textura abierta⁶⁰, también permite distinguirla de otros rubros de interés protegido, como las referencias a la integridad física y psíquica, que solo se ofrecen como espacios de afectación que reclaman una lesión en ciertas dimensiones corporales o espirituales del individuo.

En la búsqueda de algún consenso, Barroso ofrece una posición minimalista que, pretendiendo disminuir las controversias, identifica la dignidad con el valor intrínseco de toda persona, así como la autonomía de cada individuo, estando solo esta última dimensión limitada por algunas restricciones legítimas impuestas en razón de valores sociales o intereses estatales⁶¹. De similar modo, Peces-Barba también desdobra la dignidad, aunque invirtiendo el orden, de forma tal que existe una fase, de raíz kantiana, en que ella “deriva de nuestra decisión de mostrar capacidad de elegir, de nuestra autonomía; [y] por la segunda, la dignidad consiste en el estudio de los rasgos que nos diferencian de los demás animales”⁶².

A su vez, el Tribunal Constitucional ha referido a la dignidad como “un principio capital de nuestra constitución” y un “principio matriz del sistema institucional vigente”⁶³, definiéndola como “la calidad del ser humano que lo hace acreedor siempre a un trato de respeto, porque ella es la fuente de los derechos esenciales y de las garantías destinadas a obtener que sean resguardados”⁶⁴. En nuestro entorno, se ha entendido también que se trata de una noción prejurídica, basada en un concepto emanado del iusnaturalismo, de manera que sería la propia naturaleza del ser humano

⁵⁹ Vid. GARCÍA PINO, Gonzalo y CONTRERAS VÁSQUEZ, Pablo, *Diccionario Constitucional Chileno* (Santiago, Tribunal Constitucional, 2014), pp. 396-397, donde se destaca que la primera faz atiende a la noción de agencia moral y libre albedrío, permitiendo la construcción de un proyecto de vida; mientras que la segunda pone el acento en el merecimiento común de todos los seres humanos. Sobre una crítica a la proximidad de las ideas de dignidad y autonomía, vid. CORNEJO PLAZA, cit. (n. 38), p. 82.

⁶⁰ TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio, *Dignidad humana en el Derecho civil*, en *Derecho Civil y Constitución* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2021), p. 40.

⁶¹ BARROSO, Luis Roberto, *La dignidad de la persona humana en el Derecho constitucional contemporáneo* (Bogotá, Universidad del Externado, 2014), pp. 130-131.

⁶² PECES-BARBA, Gregorio, *La dignidad de la persona desde la filosofía del Derecho* (Madrid, Dykinson, 2003), p. 68.

⁶³ Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010; y rol 3028-2016, de 15 de noviembre de 2016.

⁶⁴ Tribunal Constitucional, rol 389-2013, de 28 de octubre de 2003; rol 521-2006, de 1 de agosto de 2006; rol 2921-2015, de 13 de octubre de 2016; y rol 3028-2016, de 15 de noviembre de 2016. En el mismo sentido, NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto, *Derecho Constitucional Chileno* (Tomo I, Santiago, Abeledo Perrot y Thomson Reuters, 2012), pp. 543 y 547; y TAPIA RODRÍGUEZ, cit. (n. 60), p. 38.

la que le infunde dignidad⁶⁵. De hecho, Martínez Estay se cuestiona sobre el sentido de incorporar esta suerte de realidades prejurídicas a los textos constitucionales, sobre todo cuando “se corre el riesgo de que, de buena fe, se tienda a asimilarlos con los derechos y libertades”, rebajándolos y confundiendo su valor de fundamentos de derechos con los derechos en sí⁶⁶. No obstante, se deberá asentar que la dignidad “no posee la categoría de un verdadero derecho fundamental, por carecer de un contenido subjetivo. Por lo tanto, no concede facultades a sus titulares, en el sentido de los derechos subjetivos, pero estos derechos sí son consecuencia necesaria de la dignidad humana”⁶⁷. Conforme a ello, “si la dignidad humana fuera considerada como un derecho fundamental específico, ella necesariamente tendría que ser ponderada con otros derechos fundamentales, lo que la pondría en una posición más débil que la que tendría en caso de que fuera utilizada como un criterio externo para evaluar posibles soluciones en los casos de colisiones de derechos”⁶⁸.

De ello resultará que las afectaciones a la dignidad no se pueden simplificar como una perturbación, amenaza, lesión o privación de un derecho en particular, sino, de manera más profunda, como un atentado a la esencia de lo que implica la personalidad. Con ello, se podrían superar las críticas que se han formulado indicando que “definir el daño moral como la lesión a un derecho subjetivo no es solo incorrecto, puesto que bastaría que se tratara de un interés legítimo, sino que puede llevar a afirmar (incorrectamente) que el daño es equivalente a la violación de derechos fundamentales”⁶⁹. Y, conforme a lo anterior, entender que nos referimos a los supuestos en que se afecta uno de los aspectos conectores a cualquier noción de dignidad que se quiera ofrecer, siempre relacionada con la necesidad del respeto del otro⁷⁰. Dada su formulación elástica, permite ir

⁶⁵ CEA EGAÑA, cit. (n. 46), p. 206.

⁶⁶ MARTÍNEZ ESTAY, cit. (n. 44), p. 117.

⁶⁷ OVALLE BAZÁN, cit. (n. 45), p. 45.

⁶⁸ BARROSO, cit. (n. 61), p. 121.

⁶⁹ BAHAMONDES OYARZÚN, Claudia y UGARTE CATALDO, José Luis, *Hacia una distinción conceptual entre la afectación de los derechos fundamentales y la provocación del daño moral*, en PEREIRA, Esteban (editor), *Fundamentos filosóficos del Derecho civil chileno* (Santiago, Rubicón, 2019), p. 424.

⁷⁰ Como expresa MOSISSA, cit. (n. 48), p. 115, de cualquier forma en la que la dignidad ha sido entendida en el curso de la historia, el ideal de respeto se ha mantenido como el punto nuclear del principio normativo que aquella representa. Aunque, como apunta SCHACHTER, Oscar, *Human dignity as a normative concept*, en *The American Journal of International Law* 77 (1983)4, p. 849, por “respeto” podemos entender estima, deferencia, consideración adecuada o reconocimiento, con todos los aspectos objetivos y subjetivos

identificando concreciones con el curso de los tiempos, sobre todo por los nuevos riesgos a los que nos vemos expuestos en consideración a los avances tecnológicos, como aquellos que pueden afectar nuestra intimidad o imagen. Como expresa Larenz, “[e]s lícito esperar que en el futuro se agudice la conciencia de lo que el respeto de la dignidad humana reclama y que la opinión pública y los tribunales reaccionen ante las lesiones con una sensibilidad cada vez mayor”⁷¹.

A modo de corolario de lo anterior, y al solo efecto de conseguir una conceptualización base de la dignidad que sea funcional a dar operatividad a su referencia normativa en el ámbito que tratamos, se propone concertar algunos consensos mínimos. Estos se fundan en su calificación como un bien jurídico que, aunque referido a todo individuo, destaca en su valor relacional, suponiendo, al mismo tiempo, un necesario respeto a la persona por parte de la colectividad por el hecho de ser tal y un reconocimiento al mayor grado de autonomía posible de forma de encausarse a la luz de su libre albedrío. Así, su protección, en la mayor amplitud posible, constituye un principio fundante de todo el ordenamiento jurídico y sirve de sustrato para cualquier derecho fundamental por él reconocido, y permite, en el ámbito que nos interesa, revisar el contenido de la prestación desde la lógica de ciertos mínimos que no degraden al consumidor en su experiencia vital; fundar un deber negativo (o de abstención) de la realización de conductas que resulten humillantes o vejatorias, y justificar un deber positivo que aliente la verdadera autonomía del sujeto en lo que alude a su capacidad de elección, y, sin caer en su infantilización, suponga proscribir cualquier aprovechamiento de su situación de vulnerabilidad.

IV. LA LESIÓN DE LA DIGNIDAD HUMANA COMO FACTOR ACTIVADOR DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

1. Sobre la dignidad humana como elemento justificante de la responsabilidad civil

La referencia a la dignidad en las “Bases de la Institucionalidad” de la Constitución Política de 1980 (“CPR”) presupone su carácter normativo, de manera de ser “obligatoria para todas las personas y órganos de la ad-

involucrados en cada uno de tales conceptos.

⁷¹ LARENZ, Karl, *Derecho justo. Fundamentos de ética jurídica* (traducción de Luis Díez-Picazo, Madrid, Civitas, 1985), p. 60.

ministración pública”⁷². Y de ahí que deberán buscarse diversas medidas para su apropiada tutela, con independencia de si se trata de una relación en que intervengan órganos estatales o particulares, puesto que, a partir de su naturaleza fundante, cualquier atentado será merecedor de reproche, aunque para los efectos de este trabajo nos centraremos en la reparación del daño experimentado por su lesión.

Corbett nos ilustra sobre los diversos sentidos que pueden derivarse de la responsabilidad civil, dependientes de sus formulaciones en mecanismos de justicia correctiva o distributiva en referencia a la dignidad⁷³. En la primera prima una lectura individualista, fundada en criterios de autonomía, en términos tales que la atribución del resultado se sujeta al libre albedrío del autor del daño, mientras que —desde la perspectiva de la víctima— el atentado a la dignidad equivaldría a limitar la capacidad de elección del tercero. Sin embargo, esta construcción supondría que la víctima debería gozar de tal capacidad, restando o graduando cualquier reacción a la afectación de aquellas personas que se encuentran en una posición de capacidad disminuida (infantes, dementes, etc.), cuestión que parecería alejarnos de una posición que, en la forma en que ha quedado reflejada en el apartado anterior, supone que la dignidad no admite distinción ni graduación al emanar de la condición de ser humano. La justificación relacional, en cambio, es expresiva de una reconducción al bien común, como pilar de la vida en sociedad, y, en consecuencia, observa que la dignidad se sustenta en el compromiso de alcanzar un bienestar colectivo⁷⁴. Por lo tanto, la razón de las reglas de responsabilidad se encontraría en alentar conductas que reconozcan las consecuencias de nuestros actos, de forma de despreciar cualquier trato que pueda implicar la minusvaloración de los demás, con particular énfasis en aquellos que se encuentran en una posición de mayor vulnerabilidad.

Por nuestra parte, a pesar de que esta última justificación nos parece más amplia, ello no quita que existan elementos de la construcción correctiva que puedan ser desconocidos, aunque con ciertas reconducciones. En efecto, la limitación a la posibilidad de elección del tercero, condenándolo a las consecuencias dañosas de un acto no consentido ni amparado por el ordenamiento jurídico puede justificar una demanda de responsabilidad, en tanto atentatoria de su dignidad, pero el foco aquí no debería estar en la sola racionalidad de la víctima, sino en la afectación del bienestar que

⁷² OVALLE BAZÁN, cit. (n. 45), p. 45.

⁷³ CORBETT, Val, *The promotion of human dignity: a theory of tort*, en *Irish Jurist* 58 (2017), pp. 121-122.

⁷⁴ CORBETT, cit. (n. 73), p. 130.

la conducta lesiva provoca. En otros términos, a pesar de estar ante casos de capacidad disminuida, la lesión a la dignidad permanece, y debe ser reparada, porque ella no puede ser conducente al ideal de bienestar que sustenta la vida social. Sin embargo, este criterio aún resulta demasiado amplio y merece ciertas concreciones, cuestión a la que dedicaremos el apartado siguiente.

2. Sobre las diferentes funciones de la dignidad y su reflejo en materia indemnizatoria

Sin perjuicio de las dificultades de concertar un concepto en los términos ya apuntados⁷⁵, Resta nos propone tres funciones de la dignidad que pueden resultar útiles para este análisis. Así, afirma, ella puede servir como sustento de un deber estatal de suministro de beneficios sociales, como un derecho negativo o como fuente de un deber estatal de protección⁷⁶. Téngase en cuenta que el Tribunal Constitucional chileno ha reconocido todas estas dimensiones. Respecto a la primera, ha señalado que “[l]a necesidad de proteger de estas contingencias al ser humano y a los que de él dependen emana de su derecho a la existencia; de la obligación de conservar su vida y hacerlo en un nivel digno y acorde con su condición de tal. Así, el derecho a la seguridad social constituye una directa y estrecha proyección de la dignidad humana a que alude el artículo 1º, inciso primero, de la Constitución”⁷⁷. Sobre las restantes funciones, también las ha contemplado en su análisis, en la medida en que ha resuelto que “el contenido del artículo 19 de la Carta Fundamental, conjuntamente con sus artículos 1º, 4º y 5º, inciso segundo, configuran principios y valores básicos de fuerza obligatoria que impregnan toda la Constitución de una finalidad

⁷⁵ SCHACHTER, cit. (n. 70), pp. 849-854.

⁷⁶ RESTA, cit. (n. 41), p. 86.

⁷⁷ Tribunal Constitucional, rol 3028-2016, de 15 de noviembre de 2016. También en Tribunal Constitucional, rol 2921-2015, de 13 de octubre de 2016, y rol 790-2007, de 11 de diciembre de 2007. Con cita a Marzi Muñoz, también ha indicado que “[e]l trabajo digno, según lo ha señalado el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, es aquel que respeta los derechos fundamentales de la persona humana, así como los derechos de los trabajadores en lo relativo a condiciones de seguridad laboral y remuneración. También ofrece una renta que permite a los trabajadores vivir y asegurar la vida de sus familias. Estos derechos fundamentales también incluyen el respeto a la integridad física y mental del trabajador en el ejercicio de su empleo. Por su parte, el trabajo decente es aquel trabajo productivo para hombres y mujeres en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana” (Tribunal Constitucional, rol 2340-2012, de 12 de septiembre de 2013; rol 2470-2013, de 2 de diciembre de 2013, rol 2722-2014, de 15 de octubre de 2015).

humanista que se irradia en la primacía que asignan sus disposiciones a la persona humana, su dignidad y libertad natural; y al respeto, promoción y protección de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, que se imponen como limitación del ejercicio de la soberanía y como deber de los órganos del Estado”⁷⁸.

De tales formulaciones encontramos un sustrato que permite fundar las diferentes funciones de la dignidad en el marco de la responsabilidad civil, y, en particular, cómo ésta se proyecta en la esfera del consumo. Ello, por supuesto, con los matices y reconducciones que son predeterminados por la relación entre particulares en posición asimétrica, cuestión que pasamos a explorar a continuación.

a) La dignidad como sustento de un deber estatal de suministro de beneficios sociales: una lectura desde el contenido mínimo de la prestación

La primera dimensión propuesta por Restá alude a un deber genérico del Estado de impedir que cualquiera de los miembros de la sociedad se encuentre en una situación vital bajo una cierta línea de dignidad básica. Referencias al punto las encontramos, por ejemplo, en la Constitución de la República de Weimar de 1919, cuando, en su artículo 151, se refería a que el orden de la vida económica debe responder a los principios de justicia, con la finalidad de asegurar a todos una existencia digna⁷⁹; y, en el artículo 22 de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, dando cuenta que la finalidad de los derechos económicos, sociales y culturales está en ofrecer condiciones “indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.

Como explica Barroso, “con el ascenso del Estado de bienestar social, muchos países alrededor del mundo pasaron a incluir, en el concepto de verdadera y efectiva autonomía, el derecho fundamental social a las condiciones mínimas de vida (el mínimo existencial)”⁸⁰. Conforme a lo anterior, la idea de la dignidad como estatus universal supondrá que las prohibiciones de degradación centran su mirada en un cierto rango general de respeto⁸¹, a modo de “atributo fundacional”⁸². Se refiere al valor intrínseco antes enunciado por Barroso, del cual se deriva un sentido antiutilitarista (en la visión kantiana del concepto) y otro antiautori-

⁷⁸ Tribunal Constitucional, rol 2801-2015, de 25 de agosto de 2015.

⁷⁹ En su texto original: “*Die Ordnung des Wirtschaftslebens muß den Grundsätzen der Gerechtigkeit mit dem Ziele der Gewährleistung eines menschenwürdigen Daseins für alle entsprechen*”.

⁸⁰ BARROSO, cit. (n. 61), pp. 149-150.

⁸¹ WALDRON, *Dignidad*, cit. (n. 46), p. 50.

⁸² WALDRON, *Dignidad*, cit. (n. 46), p. 52.

tario, del cual se deduce que “el Estado existe para el individuo y no lo contrario”⁸³.

En el ámbito del consumo, la cuestión aquí se manifestaría del siguiente modo. El debilitamiento general del Estado de bienestar implica situar al individuo ante las mecánicas competitivas del mercado para la búsqueda de su propia prosperidad en una nueva “sociedad de riesgos”⁸⁴. En este punto, la persona deberá escoger aquel bien o servicio que, según entiende, satisface de mejor manera sus necesidades conforme a sus recursos disponibles⁸⁵, y, por ello, se deberá considerar que, en tal mecanismo sustitutivo, será indispensable tener en cuenta la óptica social del contrato⁸⁶. Estos problemas, relacionados con contextos de sectores con menores ingresos, han transitado desde la lógica de los apoyos públicos a incrustarse en ciertas órbitas del Derecho privado. Pero ello requiere desplazar la mirada de la vulnerabilidad del consumidor en términos de asimetría de información y de poder de negociación, tan propia del Derecho de consumo, a aquella fundada en su precariedad económica⁸⁷. Requiere, asimismo superar la visión de la persona en el Derecho privado como una entidad restringida a su dimensión patrimonial, que, en tanto funcional a los propósitos económicos, podría en sus extremos conllevar a la cosificación, reemplazándola por una perspectiva en que todo bien exterior es instrumental y sirve para la “supervivencia, la calidad de vida y bienestar” de toda persona⁸⁸.

En este sentido, la Corte Suprema ha resuelto que “el derecho a la libre competencia no es absoluto y tiene como límite los principios constitucionales de la dignidad humana y de la subsidiariedad, en cuanto el Estado

⁸³ BARROSO, cit. (n. 61) pp. 138-139. En este segundo sentido, también CEA EGAÑA, cit. (n. 46), p. 206.

⁸⁴ DOMURATH, Irina, *Consumer vulnerability and welfare in mortgage contracts* (Oxford / Portland, Hart, 2017), p. 3.

⁸⁵ MECKLITZ, Hans-W. *Consumer: marketised, fragmented, constitutionalised*, en LECZYKIEWICZ, Dorota y WEATHERILL, Stephen (editores), *The Images of the Consumer in EU Law. Legislation, Free movement and Competition law* (Oxford/Portland, Hart, 2016), p. 25.

⁸⁶ AGABITINI, Chiara, *Ordine pubblico di protezione e mercato del credito. L'evoluzione del credito al consumo*, en *Rivista Critica del Diritto Privato* XXVIII (2010) 4, p. 606.

⁸⁷ Sobre la vulnerabilidad como pobreza, BROWN, Sarah, *European regulation of consumer credit: enhancing consumer confidence and protection from a UK perspective*, en *Consumer credit, debt and investment in Europe* (Cambridge, Cambridge University Press, 2012), p. 63.

⁸⁸ ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, *Daños a la dignidad* (Tomo I, Buenos Aires, Astrea, 2011), pp. 4-5.

debe crear las condiciones para hacer efectivo el acceso de las personas con menores ingresos de un servicio básico de tecnología de información y comunicación, ampliando progresivamente su cobertura (...) El Estado Administrador en el presente caso se vale del modelo o diseño establecido por el legislador para lograr la prestación del servicio, pero también la eficacia de ésta. Vale decir, no sólo debe preocuparse cuando no hay oferta, sino también cuando la que existe no es suficiente y no se presta en condiciones de eficiencia, todo lo cual da soporte a un régimen subsidiado estableciendo un precio máximo que es similar al que rige en el resto del país, dirigido a sectores de la población ubicados en sectores rurales y de bajos ingresos”⁸⁹.

Desde la perspectiva de la LPDC, nos parece que esta función de la dignidad atenderá al contenido de la prestación. Podrá pensarse en su lesión en los casos en que las características del bien o servicio sean hasta tal punto deficientes que comprometan la calidad de vida de las personas, en especial, cuando se trata de la principal (o, incluso, única) opción disponible para el consumidor en atención a sus circunstancias fácticas⁹⁰. De tal forma, un bien o servicio a tal punto deficiente que suponga exponer a la persona a una experiencia degradante, como la entrega de una vivienda con múltiples filtraciones que imposibilita su habitación o un sistema de transporte en que se acepta que la persona vaya “colgando” en la puerta de acceso, son insostenibles a pesar del menor costo que ellas pueden significar. Al decir de Ossola, “la violación del deber de observar un trato digno al consumidor importa la del deber de obrar de buena fe tanto en la celebración como en la ejecución de los contratos”⁹¹. Así, de efectuarse una prestación con deficiencias como las indicadas, la afectación a la dignidad del consumidor deberá activar de inmediato el régimen resarcitorio⁹².

Al efecto, concluimos el punto con una cita a la jurisprudencia argentina, que ha señalado que “[e]l principio de hermenéutica jurídica *in dubio*

⁸⁹ Corte Suprema, rol 9265-2010, de 15 de julio de 2011.

⁹⁰ En este sentido, TAPIA RODRÍGUEZ, cit. (n. 19), p. 1027, cuando alude a “la instrumentalización y degradación de las personas, su utilización como un medio para obtener el fin espurio de maximización de ganancias económicas”, luego de dar un robusto catálogo de ejemplos prácticos al respecto.

⁹¹ OSSOLA, Federico A., *El trato digno y equitativo del consumidor. Un problema lamentablemente cotidiano*, en *Cuaderno de Obligaciones N° 5. Ley de defensa del consumidor. Problemas y cuestiones controvertidas* (Córdoba, Alveroni Ediciones, 2011), p. 212.

⁹² Lo anterior, sin restar aplicación a otras reacciones normativas, como las que podría suponer la ilicitud del objeto, por conformar, junto a un atentado a la dignidad, una infracción al orden público, a la moral o a las buenas costumbres en los términos del artículo 1461 CC. Sobre este punto, GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, cit. (n. 5), p. 53.

pro justitia socialis tiene categoría constitucional pues las leyes deben ser interpretadas a favor de quienes al serles aplicadas con este sentido consiguen o tienden a alcanzar el bienestar, esto es, las condiciones de vida mediante las cuales es posible a la persona humana desarrollarse conforme a su excelsa dignidad⁹³. Entonces, el llamado a la dignidad humana tiene un valor interpretativo, fijando el estándar mínimo que puede tener la prestación debida, de forma tal que todo cuanto se encuentre bajo de dicha línea ha de considerarse contrario a las bases del ordenamiento.

b) La dignidad como derecho negativo: una lectura a partir de la proscripción del trato degradante y el debido reconocimiento a la autonomía del consumidor

Un segundo aspecto se refiere a funciones limitativas de la actividad estatal, correspondiente a un “obrar negativo que se traduce en el deber de los poderes públicos de acatamiento y de no violación de la dignidad de un particular”⁹⁴. Aquí, ampliado también a todo individuo, la dignidad tendría el carácter de una garantía de abstención de ataque a la persona, que supondría la imposibilidad de tolerar discriminaciones arbitrarias o humillaciones⁹⁵. Así, como señala González Pérez, “[l]a dignidad de la persona no admite discriminación alguna por razón de nacimiento, raza o sexo; opiniones o creencias. Es independiente de la edad, inteligencia y salud mental; de la situación en que se encuentre y de las cualidades, así como de la conducta y comportamiento”⁹⁶.

La regla base se sostiene en el artículo 3º, inciso primero, letra c) de la LPDC, y, como expresa Fernández Fredes, esta “se inscribe en una esfera que va más allá de lo meramente patrimonial o económico, pues en rigor el valor que con el mismo se tutela es la igualdad de las personas ante la ley y el valor esencial del ser humano”⁹⁷. En similar línea, Isler Soto agrega que “la diferencia de otras que se derivan de la LPDC, no tiene por objeto tutelar la legítima expectativa del consumidor respecto del bien o servicio,

⁹³ Corte Suprema de Justicia de la Nación (Argentina), sentencia 330:1989, de 3 de mayo de 2007 (Madorrán, Marta Cristina con Administración de Aduanas s/reincorporación).

⁹⁴ OVALLE BAZÁN, cit. (n. 45), p. 47.

⁹⁵ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 16; TAPIA RODRÍGUEZ, cit. (n. 60), p. 42. En el mismo sentido, analizando la regla del artículo 51 LPDC, MOMBERG URIBE y PINO EMHART, cit. (n. 7), pp. 315-316; y PINO EMHART, cit. (n. 19), pp. 302-304.

⁹⁶ GONZÁLEZ PÉREZ, cit. (n. 40), pp. 36-38.

⁹⁷ FERNÁNDEZ FREDES, Fernando, *Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones*, en *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión* 1 (1998) 2, p. 117.

sino que resguardar la propia dignidad⁹⁸. En esta órbita, puede ser más fácil ilustrar lo que significa y parece la indignidad⁹⁹, presentándola como una forma de degradación¹⁰⁰, y, en tal sentido, identificar los comportamientos que implican un trato indigno¹⁰¹, sobre todo basado en su uso moderno como una reacción a las violaciones de los derechos humanos.

Esta idea se encuentra reconocida, entre otros, en el artículo 15 LPDC, al disponer que los sistemas de seguridad y vigilancia que mantengan los establecimientos comerciales deben respetar la dignidad y derechos de las personas¹⁰². Sobre este punto, Brantt Zumarán y Mejías Alonzo alertan que la sola existencia de estos sistemas no es indicativa de vulneración, en tanto expresamente autorizados, sino, por ejemplo, “las hipótesis en las que los consumidores que salen de un establecimiento son objeto de registro en su persona o pertenencias; o si los sistemas de seguridad suponen afectar la privacidad al interior de los probadores de prendas de vestir”¹⁰³. Sobre el régimen de responsabilidad civil derivado de tal infracción, constatando un atentado a la dignidad (diverso a las meras molestias)¹⁰⁴, corresponderá la indemnización. No obstante, llama la atención la cita jurisprudencial de las mentadas autoras que enuncia que “si el consumidor ingresa a un establecimiento con un producto adquirido previamente, lo razonable es que informe a los guardias dicha circunstancia o bien, haga uso de los casilleros destinados a la custodia de objetos, de modo de no exponerse a sufrir un daño a consecuencia de la activación de los sistemas de seguridad”¹⁰⁵. Ello porque, a nuestro juicio, no es posible pensar en casos en que se pueda justificar un acto atentatorio a la dignidad de la persona, ni rebajarse el monto de la indemnización en razón del artículo 2330 CC. En otras palabras, sin importar la actitud previa de la víctima, nos parece

⁹⁸ ISLER SOTO, Erika, *Derecho del consumo. Nociones fundamentales* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2019), p. 212.

⁹⁹ PLESS *et al.*, cit. (n. 18), p. 224.

¹⁰⁰ WALDRON, cit. (n. 46), pp. 202-203.

¹⁰¹ OSSOLA, cit. (n. 91), p. 198 ejemplifica el punto con varios comportamientos que se han ido normalizando en materia de consumo, especialmente alusivas a largas filas, contactos telefónicos sin respuesta, imposibilidad de contacto con personas responsables, etc.

¹⁰² TAPIA RODRÍGUEZ, cit. (n. 19), p. 1023.

¹⁰³ BRANTT ZUMARÁN, María Graciela y MEJÍAS ALONZO, Claudia, *Art. 15*, en DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2013), p. 301.

¹⁰⁴ MOMBERG URIBE y PINO EMHART, cit. (n. 7), pp. 316-317.

¹⁰⁵ BRANTT ZUMARÁN y MEJÍAS ALONZO, cit. (n. 103), p. 302, con cita a Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 595-2006, de 23 de marzo de 2007.

que la dignidad es un valor intangible y no sujeto a graduación alguna, de forma tal que jamás se podrá justificar o aminorar la responsabilidad derivada de un trato humillante.

La cuestión también debe observarse desde la idea de permitir la realización del proyecto vital de cada persona¹⁰⁶, reconociendo un nivel más profundo de la autonomía de los sujetos. Ello implica evitar legislaciones paternalistas que restan capacidad de elección o conductas particulares que, de similar modo, reduzcan la deliberación racional¹⁰⁷. Conforme a ello, se ha señalado que “la preocupación moralmente impuesta por la vulnerabilidad del otro es reemplazada por la demanda autojustificada (*self-confident*) del reconocimiento legal que se posee en virtud de ser un sujeto autodeterminado (*self-determined*) que vive, siente y actúa de acuerdo con su propio juicio”¹⁰⁸. De ahí que, como agrega Alegre Martínez, “la característica propia e inseparable de toda persona en virtud de su racionalidad (independientemente del momento y por encima de las circunstancias en que desenvuelva su vida) se materializa en la realización, desarrollo y perfección de la propia personalidad a través del ejercicio de los derechos inviolables e irrenunciables que le son inherentes”¹⁰⁹.

Cea Egaña explica que “toda persona humana, por ser tal y sin más exigencias, nace y ha de convivir con la calidad de digno, o sea, de trascendente a la historia, sujeto libre e igual al prójimo, cuyo destino es realizar un proyecto de vida, con sello singular y propio”¹¹⁰. Esta autonomía concita “el elemento ético de la dignidad humana”¹¹¹ que lleva a la autodeterminación y al ejercicio del libre albedrío, pero que puede verse limitado (a diferencia del valor intrínseco de la dignidad), sobre todo cuando se trata de cuestiones relativas a los deslindes de la autonomía privada¹¹². De tal suerte, recordando que la persona vive en comunidad, su plan de vida no resulta ilimitado, sobre todo cuando las restricciones se fundamentan en

¹⁰⁶ En este sentido se vincula la dignidad con el libre desarrollo de la personalidad, en que la persona es la mejor jueza de sus propios intereses y podrá dirigirse conforme a ellos en la medida en que se respeten los derechos de los demás. En este sentido, DIEZ-PICAZO, Luis María, *Sistema de derechos fundamentales* (Cizur Menor, Thomson Civitas, 2005), p. 69. En el Derecho chileno nos parece que a similar conclusión puede llegarse en el plano constitucional al apreciar la vinculación entre libertad y dignidad en el artículo 1° CPR.

¹⁰⁷ PECES-BARBA, cit. (n. 62), p. 69.

¹⁰⁸ HABERMAS, cit. (n. 43), p. 14.

¹⁰⁹ ALEGRE MARTÍNEZ, Miguel Ángel, *La dignidad de la persona* (León, Universidad de León, 1996), p. 14.

¹¹⁰ CEA EGAÑA, cit. (n. 46), p. 207.

¹¹¹ BARROSO, cit. (n. 61), p. 147.

¹¹² BARROSO, cit. (n. 61), p. 151.

el reconocimiento de la propia dignidad, de la dignidad de terceros o de valores sociales compartidos¹¹³. El reconocimiento de la dignidad también supone una acción cooperativa de la cual se deducen formulaciones basadas en el solidarismo contractual¹¹⁴, en que se reconocen las dificultades para que, en la práctica, toda persona pueda desplegar de modo efectivo sus potencialidades¹¹⁵.

En este deber de abstención, en consecuencia, se evidenciarán las ideas que rondan los límites a la explotación de las debilidades del otro imponiendo un comportamiento del cual solo se deducen ventajas para quien (en atención a su posición de mayor poder) podrá dar una mera apariencia de autodeterminación del otro, ahí donde solo hay adhesión a un estatuto desequilibrado. De ahí que, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 3, inciso primero, letra a), de la LPDC, un derecho esencial del consumidor es la libre elección del bien y servicio, lo que, como expresa Barrientos Zamorano, se refleja en deberes de transparencia, refrendado también en la interpretación jurisprudencial de la regla¹¹⁶. La cuestión engarza en este punto con la llamada “abusividad por falta de transparencia” que puede darse en el marco del contrato de adhesión, de forma tal que el clausulado predispuesto deba ser lo suficientemente claro y comprensible de modo que permita al adherente una decisión racional de contratación¹¹⁷.

Se relaciona, asimismo, con la proscripción de prácticas comerciales agresivas que fuerzan la contratación, incluyendo formas de acoso o coacción¹¹⁸, reduciendo el ámbito de acción del libre albedrío en materia de consumo. Así se expresa, por ejemplo, en el Derecho argentino, donde la idea del “trato digno” al consumidor, reconocida en el artículo 42 de su Constitución Nacional, se relaciona con el deber de abstención de “desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias” (artículo 8° bis de la Ley N° 24.240, de

¹¹³ BARROSO, cit. (n. 61), p. 162.

¹¹⁴ MAZEAUD, Denis, *Solidarisme contractuel et réalisation du contrat*, en *Le solidarisme contractuel* (París, Economica, 2004), pp. 58-59.

¹¹⁵ PECES-BARBA, cit. (n. 62), p. 71.

¹¹⁶ BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, *Art. 3° a)*, en DE LA MAZA, Iñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2013), pp. 91-92.

¹¹⁷ HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y CAMPOS MICIN, Sebastián, *Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de cláusulas no negociadas individualmente. Bases para su aplicación en el Derecho chileno*, en *Revista de Derecho Privado* 39 (2020), en especial (p. 148) al redirigir esta idea a la libertad de elección.

¹¹⁸ ISLER SOTO, cit. (n. 98), p. 200.

protección y defensa de los derechos de los consumidores). Conforme a ello, se ha señalado algo que, si bien parece obvio, parece necesario resaltar: “los titulares de estos derechos, los consumidores, son antes que nada personas, por lo que no se debe degradar la condición humana en la actividad consumista. Es vital que en el desarrollo de los derechos humanos se respete con gran devoción la condición humana, para considerar que el derecho que nace del consumo tenga el nivel de su dignidad”¹¹⁹. Prácticas que expongan a la persona a la vergüenza, generando deshonor o descrédito, o que le provoquen grave malestar o miedo, induciendo con ello a la realización de una cierta conducta no querida, son indicativas de un atentado a la dignidad y, otra vez, pueden dar lugar a la reparación.

c) La dignidad como fuente de un deber estatal de protección: una lectura a partir de la afectación de los derechos fundamentales de toda persona

La tercera función de la dignidad se encuentra expresada, por ejemplo, en el artículo 1º de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, donde se consagra un deber expreso de respeto y protección, lo que revela una fase activa por parte de los órganos públicos¹²⁰. En nuestro entorno¹²¹, ejemplo de esta visión se encuentra en la justificación en la dignidad humana del principio de culpabilidad¹²², de los derechos a la honra¹²³, a la intimidad¹²⁴, a la vida privada¹²⁵ o a la identidad¹²⁶. Y, más en general, cuando se afirma que “[d]e la dignidad se deriva un cúmulo de atributos, con los que [las personas] nacen y que conservan durante toda su vida. Entre tales atributos se hallan los derechos públicos subjetivos o facultades que el ordenamiento jurídico le asegura con carácter de inalienables, imprescriptibles e inviolables en todo momento, lugar o circunstancia”¹²⁷.

¹¹⁹ RINESSI, Antonio Juan, *Protección del consumidor. Dignidad, obligación de seguridad, riesgos*, en *Revista de Derecho Privado y Comunitario* (2009) 1, p. 317.

¹²⁰ La norma señala “[l]a dignidad humana es inviolable. Será respetada y protegida”.

¹²¹ FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, Miguel Ángel, *La dignidad humana ante la jurisprudencia de la Corte Suprema*, en FERNANDOIS, Arturo (editor), *Principios, valores e instituciones* (Santiago, Ediciones UC, 2016), pp. 31-35.

¹²² Tribunal Constitucional, rol 3141-2016, de 27 de diciembre de 2016; rol 3061-2016, de 27 de diciembre de 2016; y rol 2936-2015, de 20 de octubre de 2016.

¹²³ Tribunal Constitucional, rol 2801-2015, de 25 de agosto de 2015; y Corte Suprema, rol 33280-2016, de 3 de octubre de 2016.

¹²⁴ Corte Suprema, rol 37965-2015, de 24 de febrero de 2016.

¹²⁵ Corte Suprema, rol 4681-2013, de 26 de noviembre de 2013.

¹²⁶ Tribunal Constitucional, rol 2690-2014, de 6 de agosto de 2015; Corte Suprema, rol 1102-2015, de 25 de agosto de 2015; rol 28905-2014, de 18 de mayo de 2015; rol 6936-2014, de 24 de noviembre de 2014; rol 1996-2013, de 2 de julio de 2013.

¹²⁷ Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010, y rol 3028-2016, de

Para esta posición, la dignidad constituye una cualidad del ser humano que la hace “merecedor, siempre –sin excepción de especie alguna–, a un trato de respeto, es decir, considerado y deferente”¹²⁸.

Si se observa desde esta perspectiva, resultará que en la dignidad confluyen y de ella emanan todos los derechos fundamentales, no sólo consagrados, sino reconocidos por los ordenamientos, de forma tal que es en esta dimensión donde existirá mayor riesgo de indefinición y resurgirán las dudas por las que el artículo 51 LPDC la separa de los conceptos de integridad física y psíquica. Conforme a ello, no estando dotada del carácter de derecho, disgregándose de la limitativa noción de “sujeto de derechos”, aludiría de forma inmediata a la persona humana en sí, en tanto “realidad psicofísica, espiritual y social”¹²⁹. Y, de esta forma, se conseguiría una ampliación tipológica de toda forma de lesión a intereses extrapatrimoniales que permiten la reconducción a cualquier garantía fundamental. Entendiendo que ellas soportan la vida en sociedad y, a la larga, buscar asegurar la experiencia vital en todas sus dimensiones, resultará que su lesión conllevará un “defecto existencial en comparación con la situación precedente al hecho”¹³⁰.

La cuestión se problematiza porque ha de suponerse que este deber también alude al efecto horizontal de los derechos humanos, de forma tal que la cuestión se centra en determinar si una conducta (a pesar de haber sido decidida autónomamente por los sujetos) puede resultar lesiva de una noción base de dignidad y, en consecuencia, quedar proscrita por su infracción al orden público¹³¹. Conforme a esta dimensión positiva, corresponde al Estado resguardar a las personas de cualquier ataque a su dignidad, incluso de parte de “sujetos individuales o colectivos”¹³², dado que (como expresa Habermas) “la garantía de estos derechos humanos da origen al estatus de ciudadano de quienes, como sujetos de iguales derechos, tienen la facultad de exigir ser respetados en su dignidad humana”¹³³. Si bien la cuestión es controversial, nos quedamos con la frase propuesta por Prado López, señalando que la posibilidad de aplicar de modo horizontal

15 de noviembre de 2016. En este mismo sentido, CEA EGAÑA, cit. (n. 46), p. 207.

¹²⁸ FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, cit. (n. 121), p. 27.

¹²⁹ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 8.

¹³⁰ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 25.

¹³¹ HABERMAS, cit. (n. 43), pp. 9-10, bajo la idea que la dignidad humana también impregna las relaciones horizontales entre individuos y grupos sociales. En nuestro entorno, *vid.* JANA LINETZKY, Andrés, *La eficacia horizontal de los derechos fundamentales*, en *Derecho civil y Constitución* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2021).

¹³² OVALLE BAZÁN, cit. (n. 45), p. 46.

¹³³ HABERMAS, cit. (n. 43), p. 10.

los derechos fundamentales “ha penetrado por la puerta trasera en nuestro sistema mediante la institución de la responsabilidad civil, pues si un privado lesiona un derecho fundamental de otra persona debe resarcirlo”, para luego aludir a un conjunto de cuerpos normativos que contemplan tal posibilidad, tal como la LDPC¹³⁴.

En esta dimensión, el Tribunal Constitucional ha señalado que “el sistema institucional vigente en Chile se articula en torno a la dignidad que singulariza a todo sujeto de la especie humana, siendo menester poner de relieve que si la Carta Política asegura a todas las personas los derechos fundamentales, lo hace en el entendido de que preexisten a ella; y que, en armonía con lo preceptuado en el artículo 5º, inciso segundo, los órganos públicos y los agentes privados, cada cual en el ejercicio de la competencia y facultades que les han conferido, respectivamente, la Constitución y la ley, no sólo están obligados a respetar esos derechos, sino que, además, a protegerlos y promoverlos”¹³⁵. Así también, se ha señalado que “del desarrollo libre de la personalidad de cada sujeto, así como de su manifestación en la comunidad a través de los grupos intermedios autónomos con que se estructura la sociedad (...) debiendo a su respecto cumplirse la exigencia de respeto, especialmente cuidadoso, que se ha destacado ya con relación a la dignidad de la persona humana”¹³⁶. Conforme a ello, es predicable que, con particular alusión al artículo 6º CPR, en “la transgresión de derechos constitucionales de la persona general, respecto del particular, la responsabilidad civil debe ser legalmente regulada”¹³⁷.

Se trata éste de un principio que incluso se remonta al corazón de la *actio iniurarum* en el Derecho romano¹³⁸, y del cual se puede deducir que, cuanto más se acerque la infracción al núcleo de la protección jurídica de la persona, más fuerte deberá ser la reacción legal y más se ampliará la procedencia del remedio¹³⁹. Por ello, Zavala de González sostiene que “los detrimentos a la intangibilidad personal, en cualquiera de sus proyecio-

¹³⁴ PRADO LÓPEZ, cit. (n. 8), p. 63.

¹³⁵ Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010; y rol 1710-2010, de 6 de agosto de 2010.

¹³⁶ Tribunal Constitucional, rol 389-2003, de 28 de octubre de 2003.

¹³⁷ DOMÍNGUEZ HIDALGO, cit. (n. 12), p. 90.

¹³⁸ SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, Luis Carlos, *Reflexiones en torno a las funciones de la condena por daños extrapatrimoniales a la persona a partir del estudio de la “iniuria” del derecho romano clásico*, en *Revista de Derecho de Privado* 23 (2012), p. 327.

¹³⁹ DAGAN, Hanoch, *The limited autonomy of Private law*, en *The American Journal of Comparative Law* 56 (2008) 3, p. 825. En similar sentido, GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, cit. (n. 5), p. 58.

nes, son más importantes que cualquier otro daño”¹⁴⁰, cuestión que, como hemos apuntado, queda reflejada en el artículo 2:102 de los Principios Europeos de Responsabilidad Civil, y que justificaría entre nosotros la posibilidad de incrementar el monto de la indemnización en la forma dispuesta en el artículo 53 C LPDC, a la que ya nos hemos referido¹⁴¹.

Siguiendo esta línea de argumentación, “la dignidad no es un sentimiento”¹⁴², y, en consecuencia, la indemnización no surgiría de una angustia o dolor, sino que debe observarse a través de una lente objetiva, es decir, una vulneración efectiva del reconocimiento más básico de la humanidad de la víctima¹⁴³. De acuerdo con lo anterior, y en la medida en que la dignidad permitirá el mayor respeto al desarrollo de la personalidad, es que podrá suponerse que, acreditado su menoscabo, podrá reducirse la carga probatoria a partir del principio de normalidad¹⁴⁴ o, incluso, requerir la formulación de medidas preventivas para evitar su vulneración¹⁴⁵, de modo tal que la sola ausencia de un modelo de prevención de aquellas lesiones previsibles puede justificar la indemnización.

Pero, más relevante aún, nos parece que deberán eludirse restricciones que requieran la conciencia del daño infligido, dado que la sola afectación de los bienes más fundamentales de la personalidad es suficiente. Así, como ejemplifica Corral Talciani, “una persona en estado de coma, que no es consciente ni puede sufrir síquicamente por la afectación de su honra o de su privacidad, tiene derecho a reclamar la indemnización del daño infligido”¹⁴⁶. De tal suerte, una aproximación más amplia de todo derecho de la personalidad permite descartar cualquier fórmula restrictiva en la idea del *pretium doloris*, con la que iniciábamos este texto, del mismo modo como la afectación a la integridad física y psíquica a la que se refiere el artículo 51 LPDC solo podría tener un valor ejemplar, pero nunca limitativo de la pretensión de tutela.

De este modo, si se pensare en una infracción de la intimidad, como, por ejemplo, si el prestador del servicio hiciese públicas las fotografías privadas que el consumidor le solicitó enmarcar o si utilizase (sin au-

¹⁴⁰ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 6.

¹⁴¹ GAMONAL CONTRERAS y PINO EMHART, cit. (n. 5), p. 60.

¹⁴² BEEVER, Allan, *The structure of aggravated and exemplary damages*, en *Oxford Journal of Legal Studies* 23 (2003) 1, p. 90.

¹⁴³ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 25.

¹⁴⁴ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 14.

¹⁴⁵ ZAVALA DE GONZÁLEZ, cit. (n. 88), p. 15.

¹⁴⁶ Vid. CORRAL TALCIANI, Hernán, *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual* (Santiago, Legalpublishing/Thomson Reuters, 2013), p. 150.

torización) sus imágenes desnudas para evidenciar las ventajas de una prestación estética, no será necesario acreditar que de ello se derivó una perturbación a la integridad psíquica del sujeto, puesto que se ha afectado directamente su dignidad. Y, de ello, derivar la correspondiente indemnización, incluso de manera agravada, puesto que la conducta desplegada por el proveedor evidencia la negación del consumidor como un ente moral, que, conforme a su dignidad inherente, no puede ser cosificado ni es dependiente de sus circunstancias particulares, sino de su sola consideración como tal.

V. CONCLUSIONES

La comprensión de que una de las funciones centrales del Derecho consiste en dar protección integral a la persona ha permitido colegir que también desde la órbita del Derecho privado es posible reconsiderar varios de sus instrumentos jurídicos de modo de cumplir con tal finalidad. En este sentido, la responsabilidad civil se ha ido configurando como una de sus principales herramientas, sobre todo con la extensión conceptual del “daño moral” y, por medio de este, una tutela adicional de los derechos de la personalidad. En esta órbita, el principio *pro homine* ha permitido la reformulación de sus finalidades hasta poner en el centro a la víctima y brindarle la protección más amplia posible, en especial, cuando la afectación se produce en sus aspectos más fundamentales e íntimos.

A pesar de lo difusos de sus deslindes, el concepto de dignidad humana puede ayudar en este desafío en la medida en que, dado su carácter nuclear, funciona como un bien jurídico especialmente tutelado por el ordenamiento jurídico, y, ya desde los textos constitucionales y de los instrumentos internacionales de derechos humanos, constituye un soporte de toda garantía fundamental. Así, más allá de permitir una mejor comprensión de la tutela de los bienes de la personalidad o de intereses extrapatrimoniales, asienta las bases para una ampliación de la noción del “daño moral”, aunque es aquí donde puede presentarse el problema que, dada su indefinición, puede desfondar el concepto hasta el punto de concluir que toda afectación a la persona constituye una partida indemnizable, sin conferir deslindes funcionales a su efectiva y justa reparación.

El problema se intensifica en la medida en que se descubre que la comprensión de la dignidad humana está teñida de factores culturales, sociales, políticos y filosóficos, de modo que el mejor modo de dar cuenta de su utilidad para configurarse como un valor cuya infracción es indemnizable es encontrar ciertos consensos básicos. Ellos se encontrarían en su calificación como un bien jurídico que, para estos efectos, destaca por su valor

relacional, al punto que permite asegurar el respeto de todo individuo de la especie humana por el hecho de ser tal y permite su desarrollo a partir del reconocimiento de su libre albedrío.

Conforme a tales enunciados, y pese a su textura abierta, es posible avanzar en la identificación de las funciones que competen a la dignidad humana en el contexto del Derecho privado y que, relacionadas con las reglas de la responsabilidad civil, iluminan su finalidad como sustento de la tutela del individuo. Visto desde esta perspectiva, la cuestión no se detiene en la proscripción de tratos humillantes o vejatorios, aunque ello sigue fundamentando un deber negativo o de abstención. Al contrario, permite incorporar ideas tales como la revisión de un contenido mínimo de la prestación, por ejemplo, asegurando una “prestación digna” con independencia a la posición económica del adquirente; el reforzamiento de la autonomía de los sujetos, alentando evitar cualquier forma de aprovechamiento de su potencial vulnerabilidad, pero evitando cualquier atisbo de infantilización que reduzca injustificadamente su autodeterminación; y la extensión de la protección a las garantías fundamentales que derivan del reconocimiento de la dignidad humana, de forma tal que su infracción constituya una circunstancia agravante dado que, cuanto más próximo sea el atentado al núcleo de la tutela de la persona, más contundente deberá ser la respuesta del ordenamiento.

Aun cuando esta reflexión es predicable a cualquier tipo de relación, incluso entre privados, las características propias del Derecho del consumo permiten apreciar con mayor claridad su sentido y relevancia, no solo por sus referencias explícitas en la LPDC, sino porque la masividad y el incremento del recurso a la tecnología y a la despersonalización del proveedor pueden ser caldo de cultivo para un deterioro al reconocimiento de la dignidad del consumidor y el desvanecimiento de su calidad de ser humano revestido de una dignidad implícita, no graduable e intocable. Lo anterior no solo permite justificar la dirección de la tutela intensificada por las últimas reformas legales, sino percibir una línea que, acentuando la constitucionalización de esta área del Derecho, utiliza a la dignidad como uno de sus criterios rectores, promoviendo límites al aprovechamiento de la vulnerabilidad del consumidor, un reconocimiento a su capacidad de autodeterminación, y, en suma, como una guía de la conducta esperable del proveedor que moralice las relaciones desde la idea que el consumidor es, antes de cualquier otra consideración, una persona, y, en consecuencia, meritorio del más alto grado de protección por el ordenamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- AGABITINI, Chiara, *Ordine pubblico di protezione e mercato del credito. L'evoluzione del credito al consumo*, en *Rivista Critica del Diritto Privato* XXVIII (2010) 4, pp. 597-620.
- ALEGRE MARTÍNEZ, Miguel Ángel, *La dignidad de la persona* (León, Universidad de León, 1996).
- ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo, *De la responsabilidad extracontractual en el Derecho civil chileno* (Santiago, Ediar Ediciones Ltda., 1983).
- ALVARADO, FRANCISCO y VERGARA, Camilo, “Cobranzas extrajudiciales: ¿frenará la Ley 21.320 la litigiosidad constitucional?”, *El Mercurio Legal*, de 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2021/05/18/909770/frenara-ley-21320-litigiosidad-constitucional.aspx> [consultado el 11 de noviembre de 2022].
- BAHAMONDES OYARZÚN, Claudia y UGARTE CATALDO, José Luis, *Hacia una distinción conceptual entre la afectación de los derechos fundamentales y la provocación del daño moral*, en PEREIRA, Esteban (editor), *Fundamentos filosóficos del Derecho civil chileno* (Santiago, Rubicón, 2019), pp. 413-436.
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge, *La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre los contratos: un marco comparativo*, en *Revista Chilena de Derecho* 41 (2014) 2, pp. 381-408.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, *Del daño moral al daño extrapatrimonial: la superación del pretium doloris*, en *Revista Chilena de Derecho* 35 (2008) 1, pp. 85-106.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, *Art. 3° a)*, en DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2013), pp. 87-93.
- BARROS BOURIE, Enrique, *Tratado de responsabilidad civil* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2006).
- BARROSO, Luis Roberto, *La dignidad de la persona humana en el Derecho constitucional contemporáneo*, (Bogotá, Universidad del Externado, 2014).
- BEEVER, Allan, *The structure of aggravated and exemplary damages*, en *Oxford Journal of Legal Studies* 23 (2003) 1, pp. 87-110.
- BRANTT ZUMARÁN, María Graciela y MEJÍAS ALONZO, Claudia, *Art. 15*,

- en DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2013), pp. 296-304.
- BROWN, Sarah, *European regulation of consumer credit: enhancing consumer confidence and protection from a UK perspective*, en DEVENNEY, James y KENNY, Mel (editores), *Consumer credit, debt and investment in Europe* (Cambridge, Cambridge University Press, 2012), pp.56-83.
- CEA EGAÑA, José Luis, *Derecho Constitucional Chileno* (Tomo II, Santiago, Ediciones UC, 2015).
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, *Art. 3° e*), en DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (directores) y BARRIENTOS, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2013), pp. 117-132.
- CORBETT, Val, *The promotion of human dignity: a theory of tort*, en *Irish Jurist* 58 (2017), pp. 121-152.
- CORNEJO PLAZA, María Isabel, *El concepto de dignidad y su importancia en el Derecho civil de la persona*, en TAPIA, Mauricio, GATICA, María Paz y VERDUGO, Javiera (coordinadores), *Estudios de Derecho civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yáñez* (Santiago, Legal/Publishing Thomson Reuters, 2014), pp. 79-87.
- CORRAL TALCIANI, Hernán, *Algunas reflexiones sobre la constitucionalización del Derecho privado*, en *Derecho Mayor* 3 (2004).
- CORRAL TALCIANI, Hernán, *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual* (Santiago, Legalpublishing / Thomson Reuters, 2013).
- CORRAL TALCIANI, Hernán, “Sorpresas de la Ley de Fortalecimiento del Sernac”, *El Mercurio Legal*, 19 de octubre de 2018. Disponible en: <https://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=906948&Path=/oD/D6/> [Fecha de consulta: 1 de julio de 2022].
- DAGAN, Hanoch, *The limited autonomy of Private law*, en *The American Journal of Comparative Law* 56 (2008) 3, pp. 809-833.
- DÍAZ TOLOSA, Regina Ingrid, *Constitución y derechos humanos: técnicas de articulación entre el derecho internacional y el derecho interno*, en *Estudios Constitucionales*, Número Especial (2021-2022), pp. 84-109.
- DIEZ-PICAZO, Luis María, *Sistema de derechos fundamentales* (Cizur Menor, Thomson Civitas, 2005).
- DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón, *Aspectos de la constitucionalización del Derecho privado chileno*, en *Revista de Derecho y Jurisprudencia* XCIII (1996) 3, pp. 107-137.

- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *El daño moral* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2000).
- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *Los principios que informan la responsabilidad en el Código Civil: versión original y mirada del presente*, en DOMÍNGUEZ, Carmen (editora), *El principio de reparación integral en sus contornos actuales. Una revisión desde el Derecho chileno, latinoamericano y europeo* (Santiago, Thomson Reuters, 2019), pp. 13-44.
- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *Los derechos de la personalidad y el principio de reparación integral del daño*, en DOMÍNGUEZ, Carmen (editora), *El principio de reparación integral en sus contornos actuales. Una revisión desde el Derecho chileno, latinoamericano y europeo* (Santiago, Thomson Reuters, 2019), pp. 83-102.
- DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen, *En torno a la reparación del daño moral en el ámbito del derecho del consumo: distinción entre problemas comunes y especiales*, en ELORRIAGA, Fabián (coordinador), *Estudios de Derecho Civil XV* (Santiago, Thomson Reuters, 2020), pp. 885-900.
- DOMURATH, Irina, *Consumer vulnerability and welfare in mortgage contracts* (Oxford/Portland, Hart, 2017).
- FERNÁNDEZ FREDES, Fernando, *Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones*, en *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión* 1 (1998) 2, pp. 107-126.
- FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, Miguel Ángel, *La dignidad humana ante la jurisprudencia de la Corte Suprema*, en FERNANDOIS, Arturo, *Principios, valores e instituciones* (Santiago, Ediciones UC, 2016), pp. 25-38.
- FUEYO LANERI, Fernando, *Instituciones de derecho civil moderno* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1990).
- GAMONAL CONTRERAS, Sergio y PINO EMHART, Alberto, *La dignidad humana en el derecho privado. Una lectura desde el concepto de dignidad como estatus*, en *Revista de Derecho Privado* 42 (2022), pp. 45-72.
- GARCÍA PINO, Gonzalo y CONTRERAS VÁSQUEZ, Pablo, *Diccionario Constitucional Chileno* (Santiago, Tribunal Constitucional, 2014).
- GOLDENBERG SERRANO, Juan Luis, *Una propuesta de reconstrucción del sentido original del estado civil en el Código Civil chileno*, en *Revista de Estudios Histórico-Jurídicos* 39 (2017), pp. 299-328.
- GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián, *Daño moral en el Derecho del consumidor* (Santiago, Ediciones DER, 2019).
- GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús, *La dignidad de la persona* (Cizur Menor, Civitas, Thomson Reuters, 2017).
- GUZMÁN BRITO, Alejandro, *El Derecho privado constitucional de Chile* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso, 2001).

- HABERMAS, Jürgen, *El concepto de dignidad humana y la utopía realista de los derechos humanos*, en *Diánoia* LV (2010) 64, pp. 3-25.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y CAMPOS MICIN, Sebastián, *Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de cláusulas no negociadas individualmente. Bases para su aplicación en el Derecho chileno*, en *Revista de Derecho Privado* 39 (2020), pp. 143-173.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y PONCE MARTÍNEZ, Matías, *Daños punitivos, especialmente para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* 38 (2022), pp. 63-107.
- ISLER SOTO, Erika, *Derecho del consumo. Nociones fundamentales* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2019).
- JANA LINETZKY, Andrés, *La eficacia horizontal de los derechos fundamentales*, en *Derecho civil y Constitución* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2021).
- KATEB, George, *Human Dignity* (Cambridge/London, Harvard University Press, 2021).
- LARENZ, Karl, *Derecho justo. Fundamentos de ética jurídica* (traducción de Luis Díez-Picazo, Madrid, Civitas, 1985).
- LORENZINI, Jaime, *Los daños morales colectivos en las relaciones de consumo*, en VIDAL, Álvaro, SEVERIN, Gonzalo y MEJÍAS, Claudia (editores), *Estudios de Derecho Civil X* (Santiago, Thomson Reuters, 2015), pp. 433-452.
- MCCRUDDEN, Cristopher, *Human dignity and judicial interpretation of human rights*, en *European Journal of International Law* 19 (2008) 4, pp. 655-724.
- MCCRUDDEN, Cristopher, *In pursuit of human dignity: an introduction to current debates*, en MCCRUDDEN, Cristopher (editor), *Understanding Human Dignity* (Oxford, Oxford University Press, 2013), pp. 1-58.
- MARTÍNEZ ESTAY, José Ignacio, *Valor de la incorporación de conceptos meta-jurídicos al lenguaje del Derecho constitucional. El caso de la dignidad humana*, en *Revista de Derecho (Valparaíso)* XXII (2001), pp. 115-121.
- MAZEAUD, Denis, *Solidarisme contractuel et réalisation du contrat*, en *Le solidarisme contractuel* (París, Economica, 2004).
- MECKLITZ, Hans-W. *Consumer: marketised, fragmented, consitutionalised*, en LECZYKIEWICZ, Dorota y WEATHERILL, Stephen (editores), *The Images of the Consumer in EU Law. Legislation, Free movement and Competition law* (Oxford/Portland, Hart, 2016), pp. 21-42.
- MENDOZA ALONZO, Pamela, *Introducción al estatuto de responsabilidad del proveedor*, en MORALES ORTIZ, María Elisa (directora) y MENDOZA ALONZO, Pamela (coordinadora), *Derecho del consumo, Ley, doctrina y jurisprudencia* (Santiago, Ediciones DER, 2019), pp. 63-84.

- MOLINARI VALDÉS, Aldo, *Imprudencia del daño moral como categoría compensatoria de afectación al interés colectivo frente al reconocimiento del daño punitivo*, en BAHAMONDES, Claudia, ETCHEBERRY, Leonor y PIZARRO, Carlos (editores), *Estudios de Derecho Civil XIII* (Santiago, Thomson Reuters, 2018), pp. 515-531.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo y PINO EMHART, Alberto, *Algunos aspectos relevantes para el ejercicio de acciones indemnizatorias en procedimientos colectivos*, en BARRIENTOS, Francisca y DEL VILLAR, Lucas (directores), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el Derecho del consumo* (Santiago, Thomson Reuters, 2021), pp. 307-325.
- MOSISSA, Getahun H., *A re-examination of economic, social and cultural rights in a political society in the light of the principles of human dignity* (Cambridge, Intersentia, 2020).
- MURPHY, John, *The nature and domain of aggravated damages*, en *The Cambridge Law Journal* 69 (2010) 2, pp. 353-377.
- NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto, *Derecho Constitucional Chileno* (Tomo I, Santiago, Abeledo Perrot y Thomson Reuters, 2012).
- NOGUEIRA ALCALÁ, Humberto, *El bloque constitucional de derechos en Chile, el parámetro de control y consideraciones comparativas con Colombia y México: doctrina y jurisprudencia*, en *Estudios Constitucionales* 13 (2015) 2, pp. 301-350.
- O'MAHONY, CONOR, *There is no such thing as a right to dignity*, en *ICON* 10 (2012), pp. 551-574.
- OSSOLA, Federico A., *El trato digno y equitativo del consumidor. Un problema lamentablemente cotidiano*, en *Cuaderno de Obligaciones N° 5. Ley de defensa del consumidor. Problemas y cuestiones controvertidas* (Córdoba, Alveroni Ediciones, 2011), pp.193-250.
- OVALLE BAZÁN, Marcelo Ignacio, *La dignidad humana como límite al ius puniendi. La jurisprudencia del Tribunal Constitucional de Chile*, en *Dikaion* 28 (2019) 1, pp. 35-68.
- PECES-BARBA, Gregorio, *La dignidad de la persona desde la filosofía del Derecho* (Madrid, Dykinson, 2003).
- PINO EMHART, Alberto, *La naturaleza jurídica del daño moral en procedimientos de acción colectiva tras la reforma a la Ley del Consumidor*, en DE LA MAZA, Iñigo y CONTARDO, Juan Ignacio (directores), *Estudios de Derecho del Consumidor II, VIII Jornadas de Derecho del Consumo* (Santiago, Rubicón, 2021), pp. 299-311.
- PLESS, Nicola M., MAAK, Thomas y HARRIS, Howard, *Art, ethics and the promotion of human dignity*, en *Journal of Business Ethics* 144 (2017) 2, pp. 223-232.

- PRADO LÓPEZ, Pamela, *La reparación por violaciones a derechos fundamentales: ¿es necesario un reconocimiento constitucional expreso? Una mirada desde la reparación del daño en la responsabilidad civil*, en *Revista Chilena de Derecho Privado* núm. temático (2021), pp. 59-100.
- RESTA, Giorgio, *Human dignity*, en *McGill Law Journal* 66 (2020) 1, pp. 85-90.
- RINESSI, Antonio Juan, *Protección del consumidor. Dignidad, obligación de seguridad, riesgos*, en *Revista de Derecho Privado y Comunitario* (2009) 1, pp.311-339.
- SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, Luis Carlos, *Reflexiones en torno a las funciones de la condena por daños extrapatrimoniales a la persona a partir del estudio de la “iniuria” del derecho romano clásico*, en *Revista de Derecho de Privado* 23 (2012), pp. 321-364.
- SCHACHTER, Oscar, *Human dignity as a normative concept*, en *The American Journal of International Law* 77 (1983) 4, pp. 848-854.
- SILVA BASCUÑÁN, Alejandro, *Tratado de Derecho Constitucional* (Tomo IV, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1997).
- TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio, *Daño moral colectivo*, en ELORRIAGA, Fabián (coordinador), *Estudios de Derecho Civil XV*, Santiago, Thomson Reuters, 2020), pp. 1015-1040.
- TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio, *Dignidad humana en el Derecho civil*, en *Derecho Civil y Constitución* (Valencia, Tirant lo Blanch, 2021).
- WALDRON, Jeremy, *How the law protects dignity*, en *The Cambridge Law Journal* 71 (2012) 1, pp. 200-222.
- WALDRON, Jeremy, *Dignidad y rango*, en *Democratizar la dignidad. Estudios sobre dignidad humana y derechos* (Bogotá, Universidad del Externado, 2019).
- ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, *Daños a la dignidad* (Tomo I, Buenos Aires, Astrea, 2011).
- ZAGREBELSKY, Gabriel, *El derecho dúctil. Ley, derechos, justicia* (traducción de De Marina Gascón, Madrid, Editorial Trotta, 2002).

JURISPRUDENCIA CITADA

- Corte Suprema, rol 33280-2016, de 3 de octubre de 2016.
- Corte Suprema, rol 37965-2015, de 24 de febrero de 2016.
- Corte Suprema, rol 1102-2015, de 25 de agosto de 2015.
- Corte Suprema, rol 28905-2014, de 18 de mayo de 2015.
- Corte Suprema, rol 12048-2013, de 27 de noviembre de 2014.
- Corte Suprema, rol 6936-2014, de 24 de noviembre de 2014.
- Corte Suprema, rol 3865-2013, de 9 de diciembre de 2013.

- Corte Suprema, rol 5844-2013, de 9 de diciembre de 2013.
Corte Suprema, rol 4681-2013, de 26 de noviembre de 2013.
Corte Suprema, rol 704-2013, de 19 de agosto de 2013.
Corte Suprema, rol 1996-2013, de 2 de julio de 2013.
Corte Suprema, rol 2578-2012, de 7 de septiembre de 2012.
Corte Suprema, rol 2220-2011, de 13 de junio de 2012.
Corte Suprema, rol 433-2005, de 25 de enero de 2005.
Corte de Apelaciones de Concepción, rol 374-2014, de 5 de noviembre de 2011.
Corte de Apelaciones de Puerto Montt, rol 595-2006, de 23 de marzo de 2007.
Tribunal Constitucional, rol 2982-2016, de 27 de diciembre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 3141-2016, de 27 de diciembre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 3061-2016, de 27 de diciembre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 3028-2016, de 15 de noviembre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 2936-2015, de 20 de octubre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 2921-2015, de 13 de octubre de 2016.
Tribunal Constitucional, rol 2722-2014, de 15 de octubre de 2015.
Tribunal Constitucional, rol 2801-2015, de 25 de agosto de 2015.
Tribunal Constitucional, rol 2690-2014, de 6 de agosto de 2015.
Tribunal Constitucional, rol 2470-2013, de 2 de diciembre de 2013.
Tribunal Constitucional, rol 2340-2012, de 12 de septiembre de 2013.
Tribunal Constitucional, rol 1710-2010, de 6 de agosto de 2010.
Tribunal Constitucional, rol 1273-2008, de 20 de abril de 2010.
Tribunal Constitucional, rol 790-2007, de 11 de diciembre de 2007.
Tribunal Constitucional, rol 521-2006, de 1 de agosto de 2006.
Tribunal Constitucional, rol 389-2013, de 28 de octubre de 2003.
Corte Suprema de Justicia de la Nación (Argentina), sentencia 330:1989, de 3 de mayo de 2007 (Madorrán, Marta Cristina con Administración de Aduanas s/reincorporación).

SOBRE EL AUTOR

Juan Luis Goldenberg Serrano es abogado y doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca, España. Además, es profesor del Departamento de Derecho Privado en la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su correo electrónico es jgoldenb@uc.cl. <https://orcid.org/0000-0003-4671-4730>.