

ÍNDICE

<i>Prefacio segunda edición</i>	7
---------------------------------------	---

PRIMERA PARTE

NOCIONES TEÓRICAS Y LEGISLACIÓN COMPARADA SOBRE DERECHO DEL CONSUMIDOR

Capítulo I

ASPECTOS GENERALES DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

Sección I. Concepto, orígenes y evolución del derecho del consumidor

1. Introducción	11
2. Los orígenes del derecho del consumidor	13
3. Advenimiento del derecho del consumidor	14
4. Origen de la normativa de protección del consumidor en Chile ...	18
5. La promulgación de la Ley N° 19.496, en 1997	19
6. Evolución de la LPC	20
7. Aspecto constitucional del derecho del consumidor, las garantías económicas y sociales	24

Capítulo II

LEGISLACIÓN COMPARADA SOBRE DERECHO DEL CONSUMIDOR

8. Diversas regulaciones	28
9. Legislación argentina	30
10. Código de Defensa del Consumidor de Brasil	31

LA FOTOCOPIA DE LIBROS ES UN DELITO - LEY N° 17.336



11. Normativa colombiana del consumidor	32
12. Ley Federal de Protección del Consumidor de México	33
13. Derecho Mercantil Internacional sobre protección del consumidor ..	37

Capítulo III

CONCEPTOS ESENCIALES DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

14. Ideas generales	39
---------------------------	----

Sección I. *El consumidor y la clientela*

15. Concepto de consumidor y la definición legal	40
16. Definiciones de consumidor en la legislación comparada	43
17. Definiciones doctrinarias de consumidor	45
18. Concepto de clientela	45
19. Noción jurídica de clientela	46
20. Diferencias entre la clientela y el consumidor	48

Sección II. *El comerciante, el proveedor y el empresario*

21. Ideas generales	51
22. Definición legal de comerciante	51
23. Concepto legal de proveedor	52
24. Idea de empresario	55

Sección III. *Las otras nociones propias del derecho del consumidor*

25. Ideas generales	57
26. Información básica comercial	57
27. Publicidad	59
28. Anunciante	61
29. Contrato de adhesión	62
30. Promociones	62
31. Oferta	64

SEGUNDA PARTE

EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL DERECHO OBJETIVO NACIONAL

Capítulo IV

LA NORMATIVA APLICABLE

32. Objeto de la regulación	67
-----------------------------------	----



Sección I. *Ámbito de aplicación de la LPC*

33. Materia regida por la LPC	68
34. La ampliación del ámbito de aplicación de la LPC, en virtud de la Ley N° 19.955, de 2004	71
35. Las situaciones previstas en las letras b) y c) del artículo 2° de la LPC	73
36. Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria	73
37. Los contratos de venta de viviendas celebrados por empresas constructoras, inmobiliarias y el SERVIU	74
38. Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud	74
39. Extensión de la LPC en materia de servicios financieros	76
40. Aplicación de la LPC a las micro y pequeñas empresas	77

Sección II. *Excepciones al campo de aplicación de la Ley N° 19.496*

41. Materias excluidas	77
42. La historia fidedigna del establecimiento del artículo 2° bis de la LPC	80

Capítulo V

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Sección I. *Aspectos generales sobre los derechos de los consumidores y usuarios*

43. Enumeración de los derechos de los consumidores	83
44. Fundamento de los derechos de los consumidores	84
45. Carácter irrenunciable de los derechos de los consumidores	85

Sección II. *Estudio particular de los derechos de los consumidores*

46. Derecho a la libre elección del bien o servicio	86
47. Derecho a una información veraz y oportuna	88
48. Derecho a la no discriminación arbitraria	89
49. Derecho a la seguridad en el consumo de los bienes o servicios	90
50. Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna ...	92
51. Derecho a la educación para un consumo responsable y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido	94
52. Incorporación de nuevos derechos de los consumidores en la reforma de 2004	95
53. Derecho de retracto del consumidor	95
54. Derecho de retracto en la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas con dicho objeto por el proveedor ..	97
55. Derecho de retracto en los contratos celebrados por medios electrónicos	98
56. Derecho de retracto en el caso de prestación de servicios educacionales	99
57. Efectos del derecho de retracto	99



58. Derechos del consumidor de productos o servicios financieros	101
59. Derecho del consumidor de poner término anticipado a ciertos servicios financieros	106

Sección III. *Derecho de los consumidores en la legislación brasilera*

60. Reconocimiento y amparo de los derechos del consumidor	106
--	-----

Capítulo VI

LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

Sección I. *Aspectos generales*

61. Justificación de su existencia	108
--	-----

Sección II. *Obligaciones de los proveedores en general*

62. Obligación de respetar los términos y condiciones	109
63. Obligación de enviar confirmación de contratos celebrados por medios electrónicos	110
64. Obligación de no negarse injustificadamente a venta o prestación de servicios	111
65. Obligación de informar sobre productos con deficiencia	112
66. Obligación de respetar la dignidad y derechos humanos de las personas	113
67. La obligación de garantía de los proveedores	114

Sección III. *Responsabilidad por incumplimiento*

68. Infracción por cobro de precio superior al exhibido	115
69. La garantía legal	116
70. Casos de responsabilidad de los proveedores por la garantía legal y forma de hacerla efectiva	118
71. Garantía voluntaria	123
72. Garantía de prestación de servicios	123
73. Otras garantías	125
74. Responsabilidad por omisión de servicios o por paralización	126
75. Responsabilidad por sobreventa de entradas o sobrecupos de transporte	127
76. Seguridad en el consumo	127
77. Responsabilidad de fabricante	128
78. Sanción por incumplimiento de reglas de seguridad en el consumo . .	129

Sección IV. *Obligaciones, prohibiciones y sanciones referentes a los proveedores de servicios financieros*

79. Advertencia previa	129
----------------------------------	-----



80. Obligación de proporcionar informaciones en los contratos de adhesión	130
81. Información relativa a contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguro y en general de cualquier servicio financiero	132
82. Obligación del proveedor en contratos de adhesión de servicios financieros de incluir hoja de resumen y de informar periódicamente	134
83. Importancia de estas informaciones al consumidor	135
84. Prohibición de efectuar cambios de precios y de otros cargos	136
85. Obligación de los proveedores de no retrasar el término de los contratos	137
86. Información especial para avalistas, fiadores y codeudores solidarios y la situación de contratos garantizados con hipoteca	138
87. Pago automático o por transferencia	140
88. Acción de nulidad de cláusula o cláusulas	141
89. Envío de ofertas de servicios a domicilio	142
90. Publicidad de la Carga Anual Equivalente	143
91. Prohibición de ofrecer o vender servicios financieros "atados"	144
92. Prohibición de aumentar precios, tasas de interés y otros cargos de servicios dependientes	145
93. Prohibición de condicionar la compra de bienes o servicios financieros al pago efectuado con medio operado por el mismo proveedor ...	146
94. Sanciones aplicables a los proveedores de servicios financieros ...	147
 Sección V. <i>La creación del sello SERNAC</i>	
95. Normativa aplicable	147
96. Noción de sello SERNAC	147
97. Requisitos para el otorgamiento del sello SERNAC	148
98. Contratos de adhesión respecto de los cuales se puede solicitar el Sello SERNAC	148
99. Cambios en un contrato con sello	149
100. Revocación del sello SERNAC	150
101. Reflexión final sobre el sello SERNAC	151
 Sección VI. <i>El servicio de atención al cliente y el sistema de solución de controversias</i>	
Párrafo I. El servicio de atención al cliente	
102. Objetivo	151
 Párrafo II. Sistema alternativo de solución de controversias	
103. Existencia del sistema alternativo	153
104. Competencia del mediador o del árbitro financiero	153
105. Nómina de mediadores o de árbitros	153
106. Función del mediador y del árbitro	155
107. Forma en que se dirige la contienda	156
108. Incumplimiento de la propuesta de acuerdo o de la sentencia definitiva	157



109. Comentario sobre utilidad de la mediación o del arbitraje financiero	158
---	-----

Sección VII. *Prescripción de las acciones por incumplimiento*

110. Plazo de prescripción	158
----------------------------------	-----

Capítulo VII

**LAS CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS ABUSIVAS
EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

Sección I. *Aspectos teóricos*

111. Introducción	161
112. Noción de cláusula abusiva	163
113. Diversos tipos de cláusulas abusivas	164

Sección II. *El contrato de adhesión*

114. Definición de contrato de adhesión	165
115. Requisitos de los contratos de adhesión	167
116. Condiciones generales en los contratos de adhesión	169

Sección III. *Las cláusulas abusivas en la legislación nacional*

117. Ideas generales	169
118. Estudio particular de las cláusulas abusivas	172
119. Cláusulas que establezcan incrementos de precio por servicios accesorios, financiamiento o recargos	175
120. Cláusulas que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos cuando ellos no le sean imputables	176
121. Cláusulas que obligan al consumidor a probar un hecho cuando no le corresponde a él acreditarlo	176
122. Cláusulas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor	177
123. Cláusulas que consisten en dejar espacios en blanco, que no hayan sido llenados antes de la firma del contrato	178
124. Cláusulas que en contra de las exigencias de la buena fe causen perjuicio	178

Sección IV. *Sanción de las cláusulas abusivas*

125. Normativa aplicable	180
--------------------------------	-----

Sección V. *La intervención judicial en el contrato de adhesión con cláusulas abusivas*

126. Situación actual	184
-----------------------------	-----



127. Jurisprudencia sobre el control judicial de las cláusulas abusivas ..	186
128. Control preventivo de las cláusulas abusivas	193
128a. <i>Anexo</i> : Texto íntegro de la sentencia de la Corte Suprema de fecha 24 de abril de 2013, sobre cláusulas abusivas en contrato de adhesión ..	196

Capítulo VIII

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL DERECHO COMPARADO

129. Ideas generales	210
130. Derecho argentino	210
131. Derecho brasileiro	213
132. Derecho mexicano	216
133. Derecho peruano	219
134. Derecho español	222
135. Derecho alemán	226
136. Derecho de la Unión Europea	227

Capítulo IX

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

137. Razón de ser de su existencia	229
138. Creación de las Asociaciones de Consumidores	229
139. Concepto de Asociación de Consumidores	230
140. Atribuciones legales de las Asociaciones de Consumidores	231
141. Actividades prohibidas a las Asociaciones de Consumidores	232
142. Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores	233
143. Integrantes del consejo directivo	233
144. Fondo concursable para financiamiento de iniciativas	234
145. Disolución de las Asociaciones de Consumidores	235

Capítulo X

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Sección I. El deber de informar y las diversas clases de información

146. Ideas generales	237
147. La obligación de informar y su extensión	237
148. Información del precio	237
149. Información mediante la rotulación de los bienes	238
150. Información sobre resultados de concursos o sorteos	240
151. Información acerca de productos potencialmente peligrosos	240
152. Información comercial básica	240

LA FOTOCOPIA DE LIBROS ES UN DELITO - LEY Nº 17.336



153. Información relativa a venta de bienes defectuosos	242
154. Información sobre promociones y ofertas	242

Sección II. *Informaciones y normativa específica sobre el crédito del consumidor*

155. Las informaciones sobre el crédito al consumidor	243
156. Los gastos y las modalidades de la cobranza extrajudicial	244
157. El cobro de intereses	246
158. Normativa reglamentaria sobre información al consumidor de créditos de consumo	246
159. Algunos conceptos definidos en el Reglamento de la materia	248
160. Concepto de crédito de consumo	248
161. Noción de consumidor de crédito de consumo	250
162. Definición de Hoja Resumen	250
163. Concepto de gastos o cargos propios del crédito	251
164. Definición de gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados	251
165. Información para la contratación de créditos de consumo	252
166. Reflexión final acerca de la información sobre crédito de consumo ..	253

Sección III. *La publicidad*

167. Idea de publicidad	254
168. Publicidad falsa o engañosa	255
169. Publicidad que induce a error sobre identidad de empresas	256
170. Publicidad indeseada	257
171. Sanción de la publicidad falsa o engañosa	257
172. Publicidad correctiva	258
173. <i>Anexo:</i> Informe en Derecho sobre el marco regulatorio del otorgamiento de crédito por entidades no bancarias mediante la emisión y el uso de tarjetas de crédito	259

Capítulo XI

PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE LA LEY Y PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS

Sección I. *Las acciones que se pueden ejercitar*

174. Introducción	291
175. Objeto de las acciones	291
176. Forma de ejercitar las acciones	292

Párrafo I. Acciones de interés individual y competencia

177. Acciones de interés individual	293
---	-----



178. Modificaciones previstas en el Proyecto de Ley de reforma de la LPC	295
Párrafo II. Acciones de interés colectivo o difuso de los consumidores	
179. Antecedentes del establecimiento de las acciones colectivas	295
180. Origen y evolución de las acciones colectivas	298
181. Idea doctrinaria de interés colectivo y de interés difuso	298
182. Noción de interés individual, colectivo y difuso en el derecho objetivo nacional	299
183. Características de las acciones de clase	300
Sección II. <i>Procedimientos judiciales</i>	
184. Diversos tipos de procedimientos judiciales	301
Párrafo I. Procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía	
185. Objetivo	301
186. Legislación supletoria sobre este procedimiento	303
187. Denuncia, demanda o querrela temeraria	303
188. Proyecto de Ley que reforma esta materia	304
Párrafo II. Procedimiento especial aplicable a las acciones en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores	
189. Normativa aplicable	304
190. Legitimados activos	305
191. Requisitos de la demanda	306
192. Declaración de admisibilidad de la demanda	308
193. Publicación de la declaración de admisibilidad	310
194. Formación de grupos y subgrupos en el juicio colectivo	311
195. Llamado a conciliación, avenimiento y desistimiento en el juicio colectivo	311
196. Requisitos de la sentencia definitiva en el juicio colectivo	311
197. Publicación de la sentencia	312
198. Efectos <i>erga omnes</i> de la sentencia definitiva del juicio colectivo ...	313
199. Rechazo de la demanda e interposición de nueva acción colectiva ..	313
200. La indivisibilidad del procedimiento	314
201. Necesidad de alegar la infracción	314
202. Requisitos de procedencia de la indemnización	314
203. Fase colectiva indemnizatoria	316
204. Cumplimiento de las indemnizaciones o reparaciones	317
205. Incumplimiento de lo ordenado en la sentencia de la fase indemnizatoria	318
206. Reflexiones acerca de las modificaciones sobre procedimientos ..	318
207. Sanciones	318



208. Pago de multas	319
209. Aumento de multas	319

Capítulo XII

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

Sección I. *Noción y atribuciones del SERNAC*

210. Concepto de SERNAC	321
211. Atribuciones del SERNAC	322

Sección II. *Atribuciones del SERNAC en Proyecto de Ley de reforma de la LPC*

Párrafo I. Incremento de facultades del SERNAC

212. Proyecto de reforma	324
213. Facultad de fiscalizar	325
214. Facultad sancionatoria	325
215. Facultad de interpretar la ley	326
216. Facultad de dictar instrucciones de carácter general	327
217. Mediaciones en materia de intereses colectivos o difusos	327

Párrafo II. Sustitución de la competencia de los Juzgados de Policía Local por el SERNAC y por los Juzgados Civiles

218. Resolución de conflictos de interés individual de los consumidores por el SERNAC	327
219. Reemplazo de la competencia respecto de acciones de indemniza- ción	328
220. Reflexión acerca del futuro reemplazo de jurisdicción	329
221. Conclusiones	329

ANEXOS

Anexo Nº 1. Ley Nº 19.496, texto actual	335
Anexo Nº 2. Mensaje de S.E. la Presidenta de la República con el que inicia un Proyecto de Ley que modifica la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ...	415
Anexo Nº 3. Decreto Nº 43, Ministerio de Economía, Fomento y Turis- mo: Reglamento de Información al consumidor de créditos de consumo	455



Anexo N° 4. Decreto N° 44, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias	489
Anexo N° 5. Decreto N° 41, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: Reglamento sobre el Sello SERNAC	533
Anexo N° 6. Decreto N° 42, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: Reglamento de información al consumidor de crédito hipotecario	577
<i>Bibliografía</i>	615

