

Índice

Esquemas de derecho del consumo
Autoras: Francisca Barrientos y María Elisa Morales
Editorial Tirant lo Blanch /2021
www.librotecnia.cl

Presentación	27
FRANCISCA MARÍA BARRIENTOS CAMUS	
MARÍA ELISA MORALES ORTIZ	
Introducción al Derecho del consumo	31

TÍTULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

ARTÍCULO 1	37
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 INC. 1	38
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 INC. 1	40
DEFINICIONES LEGALES CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 1	42
ARTÍCULO 1 N° 1.....	43
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 1	44
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 n° 1.....	45
ARTÍCULO 1 N° 2.....	49
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 2	50
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 n° 2.....	53
ARTÍCULO 1 N° 3.....	56
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 3	57
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 n° 3.....	58

ARTÍCULO 1 Nº 4.....	61
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 4	62
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 4.....	63
ARTÍCULO 1 Nº 5.....	64
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 5	64
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 5.....	65
ARTÍCULO 1 Nº 6.....	67
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 6	67
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 6.....	69
ARTÍCULO 1 Nº 7.....	71
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 7	71
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 7.....	72
ARTÍCULO 1 Nº 8.....	76
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 8	76
ARTÍCULO 2	77
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2.....	78
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2	80
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra a).....	81
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra a).....	83
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra b).....	83
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra c).....	84
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra d).....	85
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra d).....	87
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra e).....	88
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra e)	91
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra f)	92

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra f).....	95
ARTÍCULO 2 BIS.....	99
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 BIS.....	100
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 BIS	104
COMENTARIOS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 19.496	107
NOTAS SOBRE LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR EMPRESARIO VIGENTE EN EL SISTEMA CHILENO.....	107
MARÍA ELISA MORALES	
LA SUPUESTA SUPLETORIEDAD Y ESPECIALIDAD DE LA LPDC	113
FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS	

**TÍTULO III
DISPOSICIONES GENERALES
PÁRRAFO 1º. LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR**

ARTÍCULO 3	119
DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS	120
ARTÍCULO 3 INCISO 2º	120
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra a).....	121
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra a)	122
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra b).....	124
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra b)	127
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra c).....	129
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra d).....	131
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra d)	134

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra e)	136
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra e)	139
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra f)	141
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra f)	142
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 INC. 2º	143
ARTÍCULO 3 BIS.....	145
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 BIS.....	147
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 BIS.....	153
ARTÍCULO 3 TER.....	154
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 TER.....	155
ARTÍCULO 4	161
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 4.....	162
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 4.....	163

PÁRRAFO 2º. DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

ARTÍCULO 5	167
ARTÍCULO 6	169
ARTÍCULO 7	170
ARTÍCULO 8	171
ARTÍCULO 9	173
ARTÍCULO 10	176
ARTÍCULO 11	177
ARTÍCULO 11 BIS.....	178
ARTÍCULO 11 TER.....	179

PÁRRAFO 3º. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

ARTÍCULO 12	193
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12.....	194
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 12.....	196
ARTÍCULO 12 A.....	199
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12 A	200
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 12 A.....	203
ARTÍCULO 12 B.....	204
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12 B.....	205
ARTÍCULO 13	206
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 13.....	207
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 13.....	208
ARTÍCULO 14	210
DOCTRINA SOBRE EL ARTÍCULO 14	211
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 14.....	213
ARTÍCULO 15	214
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15.....	215
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 15.....	218
ARTÍCULO 15 A.....	220
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 A	221
ARTÍCULO 15 B.....	228
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 B.....	229
ARTÍCULO 15 C.....	235
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 C	236

PÁRRAFO 4º. NORMAS DE EQUIDAD EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS

ARTÍCULO 16	239
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16.....	240
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16.....	244
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra a).....	244
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra a)	249
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra b).....	250
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra b).....	252
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra c)	254
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra c)	256
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra d).....	258
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra e)	262
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra e)	265
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra f)	267
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra f).....	269
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra g).....	271
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra g)	276
DOCTRINA SOBRE CLÁUSULA COMPROMISORIA O CLÁUSULA ARBITRAL (ART. 16 INC. PENÚLTIMO Y FINAL)	284
SENTENCIAS SOBRE CLÁUSULA COMPROMISORIA O CLÁUSULA ARBITRAL (ART. 16 INC. PENÚLTIMO Y FINAL)	290
ARTÍCULO 16 A.....	291
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 A	292
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 A.....	296
ARTÍCULO 16 B.....	297
DOCTRINA ARTÍCULO 16 B	298
ARTÍCULO 17	308
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17.....	309

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17	319
ARTÍCULO 17 A.....	321
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 A	322
ARTÍCULO 17 B.....	326
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 B.....	332
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 B	340
ARTÍCULO 17 C.....	342
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 C	343
ARTÍCULO 17 D	349
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 D	355
ARTÍCULO 17 E.....	379
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 E.....	380
ARTÍCULO 17 F.....	387
ARTÍCULO 17 G	388
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 G	389
ARTÍCULO 17 H	391
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 H.....	392
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 H	396
ARTÍCULO 17 I.....	398
ARTÍCULO 17 J.....	399
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 J	400
ARTÍCULO 17 K.....	401
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 K.....	402
ARTÍCULO 17 L.....	403
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 L	404

ARTÍCULO 17 M.....	406
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 M	407
COMENTARIOS AL PÁRRAFO 4º SOBRE NORMAS DE EQUIDAD EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS	412
CONTROL Y SANCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	412
MARÍA ELISA MORALES ORTIZ	
PRESUNCIÓN DE BUENA FE EN EL ARTÍCULO 16 LETRA G).....	417
MARÍA ELISA MORALES ORTIZ	
LA DIFERENCIA ENTRE INTERPRETAR UNA CLÁUSULA VÁLIDA Y UNA INEFICAZ EN SEDE DE CONSUMO	420
FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS	

PÁRRAFO 5º RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 18	427
DOCTRINA ARTÍCULO 18.....	428
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 18.....	428
ARTÍCULO 19	430
DOCTRINA ARTÍCULO 19.....	431
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 19	431
ARTÍCULO 20	433
DOCTRINA ARTÍCULO 20.....	434
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 20	438
ARTÍCULO 21	440
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 21.....	441

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 21	444
ARTÍCULO 22	446
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 22.....	447
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 22.....	449
ARTÍCULO 23	451
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 23.....	452
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 23.....	456
ARTÍCULO 24	458
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 24.....	460
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 24.....	462
ARTÍCULO 24 A.....	464
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 24 A.....	465
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 24 A.....	466
ARTÍCULO 25	471
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 25.....	472
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 25.....	473
ARTÍCULO 25 A.....	475
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 25 A.....	476
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 25 A.....	477
ARTÍCULO 26	478
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 26.....	479
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 26.....	480
ARTÍCULO 27	483
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 27.....	484
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 27.....	484

**TÍTULO III
DISPOSICIONES ESPECIALES
PÁRRAFO 1º. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**

ARTÍCULO 28	487
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 28.....	488
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28	505
ARTÍCULO 28 A.....	508
DOCTRINA ARTÍCULO 28 A	509
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28 A.....	510
ARTÍCULO 28 B.....	511
DOCTRINA ARTÍCULO 28 B	512
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28 B	514
ARTÍCULO 29	515
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 29.....	516
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 29	517
ARTÍCULO 30	519
DOCTRINA ARTÍCULO 30.....	520
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 30	521
ARTÍCULO 31	523
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 31.....	524
ARTÍCULO 32	526
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 32.....	527
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 32	530
ARTÍCULO 33	531
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 33.....	532

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 33	532
ARTÍCULO 34	534
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 34.....	535

PÁRRAFO 2º. PROMOCIONES Y OFERTAS

ARTÍCULO 35	539
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 35.....	540
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 35	542
ARTÍCULO 36	544
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 36.....	545
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 36	547

PÁRRAFO 3º. DEL CRÉDITO AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 37	551
DOCTRINA ARTÍCULO 37.....	553
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 37	559
ARTÍCULO 38	561
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 38.....	562
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 38.....	562
ARTÍCULO 39	563
DOCTRINA ARTÍCULO 39.....	564
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39	566
ARTÍCULO 39 A.....	567
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 A	568
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39 A	569

ARTÍCULO 39 B.....	570
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 B.....	571
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39 B.....	571
ARTÍCULO 39 C.....	573
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 C.....	574

PÁRRAFO 4º. NORMAS ESPECIALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 40	579
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 40.....	580
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 40.....	582
ARTÍCULO 41	583
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 41.....	584
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 41.....	595
ARTÍCULO 42	596
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 42.....	597
ARTÍCULO 43	600
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 43.....	601
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 43.....	607

PÁRRAFO 5º. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTÍCULO 44	611
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 44.....	612
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 44.....	613
ARTÍCULO 45	614
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 45.....	615

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 45	616
ARTÍCULO 46	618
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 46	619
ARTÍCULO 47	621
DOCTRINA ARTÍCULO 47	622
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 47	626
ARTÍCULO 48	628
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 48	629
ARTÍCULO 49	633
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 49	634
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 49	636
ARTÍCULO 49 BIS	637
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 49 BIS	638

**TÍTULO IV
DE LOS PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY
PÁRRAFO 1º. NORMAS GENERALES**

ARTÍCULO 50	645
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 50	649
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 50	661
ARTÍCULO 50 A	666
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 50 A	667
ARTÍCULO 50 B	668
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 50 B	669
ARTÍCULO 50 C	670

ARTÍCULO 50 D	674
ARTÍCULO 50 E	675
ARTÍCULO 50 F	676
ARTÍCULO 50 G	677
DOCTRINA ARTICULOS 50 A 50 G	678

PÁRRAFO 2º. DEL PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

ARTÍCULO 50 H	687
DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL	690

PÁRRAFO 3º. DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

ARTÍCULOS 51 AL 54 G	699
DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES	717
SENTENCIAS SOBRE EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES	736

PÁRRAFO 4º : DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

ARTÍCULOS 54 H A 54 S	741
DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES	751

TÍTULO V**DEL SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

ARTÍCULO 55	763
ARTÍCULO 55 A.....	766
ARTÍCULO 55 B.....	767
ARTÍCULO 55 C.....	768
ARTÍCULO 55 D	769
ARTÍCULO 56	770
ARTÍCULOS 56 A Y 56 B	771
ARTÍCULO 56 C.....	777
ARTÍCULO 56 D	781
ARTÍCULO 56 E.....	782
ARTÍCULO 56 F	784
ARTÍCULO 56 G	785
ARTÍCULO 56 H	786
DOCTRINA SOBRE ARTICULO 56 H.....	787

TÍTULO VI**DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ARTÍCULO 57	801
DOCTRINA SOBRE EL ARTÍCULO 57	802
ARTÍCULO 58	804
PRINCIPAL FACULTAD DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	804
FACULTADES ESPECIALES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	804

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 58.....	806
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 58	820
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 58 letra g)	821
ARTÍCULO 58 BIS.....	823
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 58 BIS.....	825
ARTÍCULO 59	829
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59.....	836
ARTÍCULO 59 BIS.....	839
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59 BIS.....	840
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 59 BIS.....	844
ARTÍCULO 59 TER.....	845
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59 TER.....	846

TÍTULO FINAL

ARTÍCULO 60	853
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 60.....	854
ARTÍCULO 61	857
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 61.....	858
ARTÍCULO 62	860
DOCTRINA CITADA.....	863
JURISPRUDENCIA CITADA.....	883