

Índice

PREFACIO A LA SEGUNDA EDICIÓN	13
ABREVIATURAS	17
NOTA PRELIMINAR A LA PRIMERA EDICIÓN	47
I. Estructura de la obra	47
II. El recorrido hacia la Ley N° 19.496	48
III. Las principales reformas de la Ley 19.496.....	49
IV. Una Ley poli semántica, descuidada y caótica	51
V. El importante rol del Sernac y de las asociaciones de Consumidores .	53
VI. El futuro código de consumo	53
ESTUDIO PRELIMINAR. LEY PRO CONSUMIDOR, GARANTÍA LEGAL Y MODELO EUROPEO: UNA MUESTRA DEL FRACASO DEL TRASPLANTE LEGAL POR RAZONES DE PRESTIGIO EN FASE DE LEGE FERENDA	55
I. Introducción y enfoque.....	55
II. Concomitancia de los procedimientos <i>de lege ferenda</i> y accesibilidad de la información jurídica	58
III. Contextualización de la legislación sobre consumo.....	62
IV. Principales temáticas abarcados por la reforma llevada a cabo por la Directiva n° 2019/771.....	65
V. Principales temáticas tratadas por la reforma llevada a cabo por Ley Pro consumidor	69
VI. Diferencia de perspectiva entre normativa europea y chilena.....	74
VI.1. Irrenunciabilidad de los derechos	75
VI.2. Abanico de remedios relativos a la garantía legal.....	77
VI.3. Período de ejercicio de los derechos	84
VI.4. Garantía voluntaria	87
VI.5. Durabilidad.....	88
VII. Conclusiones	92
PARTE PRIMERA	
LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	95
TÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS.....	95
TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES.....	100

§ 1º Los derechos y deberes del consumidor	100
§ 2º De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores	108
§ 3º Obligaciones del proveedor	114
§ 4º Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión	120
§ 5º Responsabilidad por incumplimiento.....	140
TÍTULO III. DISPOSICIONES ESPECIALES	152
§ 1º Información y publicidad	152
§ 2º Promociones y ofertas	157
§ 3º Del crédito al consumidor	158
§ 4º Normas especiales en materia de prestación de servicios.....	165
§ 5º Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios	167
TÍTULO IV. DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY	170
§ 1º Normas generales	170
§ 2º Del Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.....	175
§ 3º Del Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores	177
§ 4º Del Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores	194
TÍTULO V. DEL SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	203
TÍTULO VI. DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	217
TÍTULO FINAL	230
DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	232
ÍNDICE ANALÍTICO	235

PARTE SEGUNDA

REGLAMENTO SOBRE DERECHO DE RETRACTO EN LAS VENTAS Y SERVICIOS.....	245
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	247
TÍTULO II. EXCLUSIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTO.....	248
ARTÍCULO TRANSITORIO.....	249

REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES	251
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	253
ARTÍCULOS TRANSITORIOS	265
REGLAMENTO QUE REGULA LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIAS DE CONSUMO.....	267

PARTE TERCERA

LEY QUE ESTABLECE UN RÉGIMEN DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA TITULARES O USUARIOS DE TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS EN CASO DE EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE.....	275
TÍTULO I. DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN GENERAL.....	275
TÍTULO II. DE LA CANCELACIÓN DE CARGOS O RESTITUCIÓN DE FONDOS	278
TÍTULO III. DE LA RESPONSABILIDAD POR FRAUDE EN TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS.....	280
TÍTULO IV. DE LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LOS DELITOS.....	282
DISPOSICIONES FINALES	282
LEY QUE REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA	285
TÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS.....	285
TÍTULO II. PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA	287
TÍTULO III. DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN	294
TÍTULO IV. DISPOSICIONES VARIAS	298
TÍTULO V. MODIFICACIONES A OTROS CUERPOS NORMATIVOS	300
ARTÍCULOS TRANSITORIOS	305
REGLAMENTO DE LA LEY N° 21.236, QUE REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA	307
TÍTULO I. DEL OBJETO DEL REGLAMENTO	308
TÍTULO II. DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD Y REQUERIMIENTO DEL CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN.....	308

TÍTULO III. DE LA OFERTA DE PORTABILIDAD	313
TÍTULO IV. DE LA ACEPTACIÓN Y MANDATO DE TÉRMINO	326
TÍTULO V. DEL BLOQUEO DE PRODUCTOS Y LA ACTUALIZACIÓN DE DEUDAS.....	330
TÍTULO VI. DE LA ENTREGA DE SALDOS, CARGOS PENDIENTES Y NOTIFICACIONES DE CIERRE.....	333
TÍTULO VII. DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN.....	336
TÍTULO VIII. DE LA NOTIFICACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO.....	342
TÍTULO IX. DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PROVEEDOR INICIAL Y EL NUEVO PROVEEDOR	344
TÍTULO X. NORMAS DE PUBLICIDAD	345
TÍTULO XI. DE LOS CARGOS O DERECHOS.....	346
TÍTULO XII. DISPOSICIONES VARIAS.....	346
ARTÍCULO TRANSITORIO.....	349

PARTE CUARTA

LEY QUE REGULA LA COMPETENCIA DESLEAL.....	351
CAPÍTULO I. NORMAS GENERALES.....	351
CAPÍTULO II. DE LA COMPETENCIA DESLEAL	352
CAPÍTULO III. DE LAS ACCIONES, PROCEDIMIENTO, TRIBUNAL COMPETENTE Y SANCIONES	354
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL.....	358

LEY QUE FIJA NORMAS ESPECIALES PARA LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO.....	359
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	375
TÍTULO II. DE LOS ASESORES ECONÓMICOS DE INSOLVENCIAS.....	376
TÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO.....	384
ARTÍCULO TRANSITORIO.....	396

PARTE QUINTA

CUADRO SINÓPTICO RELATIVO A LAS INFRACCIONES Y MULTAS (LEY 19.496)	399
---	------------

CUADRO SINÓPTICO DE LOS TOPES Y VARIACIONES PORCENTUALES DE LAS INFRACCIONES Y MULTAS.....	403
LEYES CITADAS POR LA LEY N° 19.496	405
CORRELACIÓN DISPOSICIONES LEY N° 19.496 CON REGLAMENTOS	411
LEYES MODIFICADORAS DE LA L. 19.496	415
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO (ARTS. 54H-54S LEY N° 19.496, DECRETO SUPREMO 56 DE 2019)	417
CUADROS SINÓPTICOS DE CASOS JURISPRUDENCIALES EN MATERIA COLUSIÓN (LEY N° 19.496 Y DFL 1 DE 2004)	419
CASO "FARMACIAS"	419
CASO "BUSES"	421
CASO "POLLOS"	423
CASO "PAPELES/PAÑALES"	425
CASO "SUPERMERCADOS"	427
CASO "NAVIERAS"	429
CUADRO SINÓPTICO DE LOS PRINCIPALES DICTÁMENES DEL SERNAC (ART. 58 L. 19.496).....	431
LEY QUE ESTABLECE NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEROGA DECRETO LEY N° 280, DE 1974 (L. 18.223)	435
TÍTULO I. DE LAS INFRACCIONES EN PERJUICIOS DEL CONSUMIDOR.....	435
TÍTULO II. DISPOSICIONES VARIAS	437
LEY N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	439
LEY N° 19.496 (VERSIÓN ORIGINAL)	439
TÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y NOCIONES BÁSICAS	439
TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES.....	440
§ 1° Los derechos y deberes de los consumidores	440
§ 2° De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores	441

§ 3º Obligaciones del proveedor	443
§ 4º Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión	444
§ 5º Responsabilidad por incumplimiento.....	446
TÍTULO III. DISPOSICIONES ESPECIALES	451
§ 1º Información y publicidad	451
§ 2º Promociones y ofertas	453
§ 3º Del crédito al consumidor	453
§ 4º Normas especiales en materia de prestación de servicios.....	454
§ 5º Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios	456
TÍTULO IV. DEL PROCEDIMIENTO A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY.....	457
TÍTULO IV. DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.....	459
TÍTULO FINAL	461
DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	461

www.librotecnia.cl