

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO.....	1
¿PUEDE HABLARSE DE UN DERECHO DEL CONSUMIDOR?	3
I. ALCANCE Y SENTIDO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	5
II. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN AL ACTO ORDINARIO DE CONSUMO.....	13
III. ANÁLISIS EXEGÉTICO DE LA LEY N° 19.496. SOBRE DISPOSICIONES GENERALES.	15
1. Derechos y deberes del consumidor.	15
2. Sobre el término unilateral del contrato.	19
3. Retracto en caso de servicios educacionales de nivel superior.	21
4. Sobre el carácter irrenunciable de los derechos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.....	24
5. Sobre las obligaciones del proveedor.	25
A. Obligación de acatamiento y cumplimiento del contrato.....	25
B. Obligación de información clara, comprensible e inequívoca tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos, por catálogos, avisos o a distancia.....	26
C. Obligación de oferta universal.....	26

	Página
D. Obligación de información sobre productos con deficiencias, usados o refaccionados o integrados con partes o piezas usadas.....	28
E. Obligación de respetar la dignidad y derechos de las personas en el uso de sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales.....	29
IV. SOBRE EL CONTRATO DE ADHESIÓN. UTILIDAD, DESCONFIANZA Y CORRECTIVOS.....	31
1. Sobre la nulidad.....	35
2. Sobre cláusulas sancionadas.....	36
De las cláusulas abusivas	40
3. Otros correctivos	41
V. SOBRE LA RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO	47
VI. EJERCICIO DE LOS DERECHOS CONSIGNADOS EN LAS DISPOSICIONES PRECEDENTES.....	53
VII. JUICIO CRÍTICO SOBRE LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD.....	61
VIII. DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, PROMOCIONES Y OFERTAS, CRÉDITO AL CONSUMIDOR, Y NORMAS ESPECIALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	65
1. Información y publicidad.....	65
A. Inducción a error	65
B. Sobre el mensaje publicitario.....	67
C. Comunicaciones promocionales o publicitarias	68
D. Obligación de rotular los bienes y servicios que se prestan.....	69
E. Obligación de comunicar los precios que se ofrecen	69
F. Denuncia por publicidad falsa.....	70
G. Información básica, idioma y términos comprensibles y legibles, monedas de curso legal y sistema de pesos y medidas.....	71
H. Etiquetas, envases, empaques, publicidad y difusión de los bienes y servicios	72

	Página
2. Promociones y ofertas	73
A. Bases y plazos	73
B. Concursos y sorteos como medios de promoción	74
3. Del crédito al consumidor.....	75
A. Información sobre las condiciones del crédito.....	75
B. Cobranza extrajudicial.....	76
C. Aplicación de intereses	76
D. Intereses superiores al máximo que es permitido estipular	77
E. Gastos de cobranza.....	77
F. Pago directo de la deuda y sus efectos	78
G. Medios prohibidos de cobranza extrajudicial	78
4. Normas especiales en materia de prestación de servicios ...	79
A. Sobre reparación de cualquier tipo de bien.	79
B. Sanciones e indemnización por incumplimiento.....	80
C. Plazo del servicio o reparación	81
D. Presunción de abandono de la especie objeto del encargo de reparación	82
E. Responsabilidad del intermediario.....	84
5. Normas relativas a la seguridad de los productos y servicios.....	84
A. Normas generales.....	84
B. Productos peligrosos para la salud e integridad física de los consumidores	85
C. Constatación del peligro después de ingresado el producto al mercado.....	86
D. Declaración judicial o administrativa de la peli- grosidad del producto o servicio	86
E. Exoneración de responsabilidad.....	87
F. Efectos de la declaración de peligrosidad.....	87

	Página
G. Sanciones	88
IX. NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR RESPECTO DE BIENES Y SERVICIOS FINANCIEROS.....	91
1. Disposiciones generales.....	92
A. Párrafo 1º. Derechos y deberes del consumidor financiero	92
B. Párrafo 4º. Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión	94
X. COMENTARIO SOBRE NORMAS DE PROCEDIMIENTO	107
1. Normas generales	107
A. Compatibilidad de acciones	107
B. Interés protegido	108
C. Competencia.....	110
D. Denuncia, querrela o demanda temeraria.....	111
E. Bienes peligrosos	111
F. Causas de mínima cuantía.....	111
XI. DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES	113
1. Procedimiento especial.....	113
2. Apreciación de la prueba.....	113
3. Iniciación del juicio	114
4. Admisibilidad de la demanda	116
5. Conciliación.....	117
6. Grupos y subgrupos	118
7. Contenido adicional de la sentencia que acoge la demanda	119
8. Efectos de la sentencia pronunciada en los juicios sobre interés difuso	120
9. Ejercicio de derechos por terceros ajenos al juicio.....	122

	Página
10. Cumplimiento de la sentencia por parte del demandado.	124
11. Lo reparatorio y lo infraccional.	125
XII. INDEBIDA INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD.	127
XIII. ¿POR QUÉ UN ANÁLISIS EXEGÉTICO?	129
XIV. EL SELLO SERNAC.	131
XV. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	139
XVI. MODIFICACIONES A LA LEY N° 19.496	141
XVII. SOBRE LA DESTRUCCIÓN PREMEDITADA DE LOS PRINCIPIOS JURÍDICOS FUNDAMENTALES.	145