

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| ABREVIATURAS.....   | IX |
| INTRODUCCIÓN.....   | XI |
| 1. CONCEPTO, AUTONOMÍA Y PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMO, JORGE BARAONA GONZÁLEZ .....       | 1  |
| Resumen .....   | 1  |
| 1.1. Introducción.....  | 1  |
| 1.2. Concepto de derecho del consumo .....  | 2  |
| 1.3. Consumo como acto y como hecho.....  | 5  |
| A) <i>El consumidor</i> .....   | 5  |
| B) <i>El proveedor</i> .....  | 8  |
| 1.4. Autonomía del derecho del consumo .....  | 9  |
| A) <i>El fallo Sernac con Cencosud</i> .....  | 9  |
| B) <i>La constitucionalización del derecho del consumo</i> .....                                | 11 |
| C) <i>La alta política y el derecho del consumo</i> .....                                       | 12 |
| 1.5. Los principios que estructuran el derecho del consumo.....                                 | 15 |
| A) <i>El principio de la transparencia</i> .....  | 16 |
| B) <i>El principio de la seguridad en el consumo</i> .....                                      | 17 |
| C) <i>El principio del consumo sustentable</i> .....  | 17 |
| D) <i>El principio de la reparación integral del consumidor vulnerado en sus derechos</i> ..... | 17 |
| E) <i>El principio de la libertad en el consumo</i> .....                                       | 17 |
| F) <i>El principio de la no discriminación del consumidor o usuario</i> .....                   | 18 |
| G) <i>El principio de la protección integral del consumidor o usuario</i> .....                 | 18 |
| 1.6. Conclusiones.....  | 20 |
| Bibliografía.....   | 21 |
| Normas citadas .....  | 23 |
| Jurisprudencia citada .....   | 23 |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 2. | LEYES ESPECIALES Y APLICACIÓN DE LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. ANÁLISIS DE CASOS, RODRIGO MOMBERG URIBE.... | 25 |
|    | Resumen .....  | 25 |
|    | 2.1. Introducción.....   | 25 |
|    | 2.2. El artículo 2 bis de la LPDC. Referencia .....  | 26 |
|    | 2.3. Los casos .....   | 27 |
|    | A) <i>Primer caso: Alimentos Dos en Uno. Ley N° 20.606 sobre Composición Natural de los Alimentos y su Publicidad</i> .....                          | 27 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 27 |
|    | b. Comentario .....  | 29 |
|    | B) <i>Segundo caso: Aguas del Altiplano. Ley N° 18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios</i> .....                                | 30 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 30 |
|    | b. Comentario.....   | 32 |
|    | C) <i>Tercer caso: Ticketek. Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos Personales</i> .....  | 33 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 33 |
|    | b. Comentario.....   | 35 |
|    | D) <i>Cuarto caso: Abcdin. Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos Personales</i> .....  | 36 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 36 |
|    | b. Comentario.....   | 37 |
|    | E) <i>Quinto caso: Inmobiliaria Francisco de Aguirre. Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC)</i> .....                                     | 38 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 38 |
|    | b. Comentario.....   | 40 |
|    | F) <i>Sexto caso: Inmobiliaria Las Encinas. Ley General de Urbanismo y Construcciones</i> .....  | 40 |
|    | a. Los hechos y la sentencia.....  | 40 |
|    | b. Comentario.....   | 41 |
|    | 2.4. Conclusiones.....   | 42 |
|    | Bibliografía.....  | 43 |
|    | Normas citadas .....   | 44 |
|    | Jurisprudencia citada .....  | 44 |
| 3. | LA INTEGRACIÓN PUBLICITARIA EN LA LGUC: PROTEGER LA CONFIANZA, IÑIGO DE LA MAZA GAZMURI.....   | 47 |
|    | Resumen .....  | 47 |
|    | 3.1. Introducción.....   | 47 |
|    | 3.2. El inciso 7° del artículo 18 LGUC .....   | 48 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3. Condiciones objetivas y publicidad engañosa.....   | 52 |
| 3.4. La protección de la confianza.....   | 54 |
| 3.5. Un mensaje que provoque una confianza razonable.....   | 55 |
| 3.6. La inducción a la confianza de quien reclama la integración publicitaria                               | 56 |
| 3.7. Provocar la confianza .....  | 57 |
| 3.8. Conclusión.....  | 59 |
| Bibliografía .....  | 59 |
| Normas citadas .....  | 60 |
| Jurisprudencia citada.....  | 60 |
| <br>  |    |
| 4. INTRODUCCIÓN AL ESTATUTO DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR, PAMELA MEN-<br>DOZA ALONZO.....            | 63 |
| Resumen.....  | 63 |
| 4.1. Marco general de la responsabilidad en la Ley N° 19.496.....   | 63 |
| 4.2. Los tipos de responsabilidad en la Ley N° 19.496 .....   | 65 |
| A) <i>La responsabilidad infraccional o contravencional</i> .....   | 65 |
| B) <i>La responsabilidad civil contractual en la LPDC</i> .....   | 67 |
| C) <i>La responsabilidad civil extracontractual en la LPDC</i> .....  | 69 |
| 4.3. Algunos problemas de delimitación.....   | 72 |
| 4.4. El reconocimiento de la función punitiva en la Ley N° 21.081.....                                      | 74 |
| A) <i>La incorporación de daños punitivos y el daño moral colectivo en la<br/>    reforma de 2018</i> ..... | 74 |
| B) <i>¿Qué entendemos entonces por daño moral colectivo?</i> .....  | 77 |
| C) <i>Críticas a la incorporación de los daños morales colectivos en la<br/>    LPDC</i> .....              | 77 |
| 4.5. Reflexiones finales.....   | 80 |
| Bibliografía .....  | 81 |
| Normas citadas .....  | 83 |
| Jurisprudencia citada.....  | 83 |
| <br>  |    |
| 5. LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS EN CHILE: PANORAMA Y DESAFÍOS, ERIKA ISLER<br>SOTO.....                 | 85 |
| Resumen.....  | 85 |
| 5.1. Introducción.....  | 85 |
| 5.2. Una aproximación al producto defectuoso.....   | 87 |
| A) <i>El producto defectuoso inapto</i> .....   | 87 |
| B) <i>El producto defectuoso inseguro</i> .....   | 88 |
| C) <i>El producto peligroso</i> .....   | 89 |

|  |     |
|--|-----|
| 5.3. El producto defectuoso inseguro .....   | 89  |
| A) <i>La seguridad esperable</i> .....   | 90  |
| B) <i>La clasificación de los defectos según su origen</i> .....   | 91  |
| a. Defectos de fabricación.....  | 91  |
| b. Defectos de diseño .....  | 91  |
| c. Defectos de información .....   | 92  |
| d. Defectos de transporte.....   | 93  |
| e. Defectos de desarrollo.....   | 93  |
| C) <i>Una breve aproximación al panorama comparado</i> .....   | 94  |
| 5.4. La situación en Chile.....  | 95  |
| A) <i>El régimen de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores</i> .....  | 95  |
| a. El posible resarcimiento de los daños extracontractuales.....   | 96  |
| b. El régimen supletorio aplicable.....  | 97  |
| c. Las normas que fundamentan las acciones .....   | 98  |
| B) <i>La vigencia de estatutos particulares</i> .....  | 99  |
| 5.5. Conclusión.....   | 99  |
| Bibliografía .....   | 100 |
| Normas citadas .....   | 102 |
| Jurisprudencia citada .....  | 103 |
| 6. LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO EN LOS CONTRATOS DE REPARACIÓN. ANÁLISIS CRÍTICO DEL ARTÍCULO 40 DE LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, GONZALO SEVERIN FUSTER ..... | 105 |
| Resumen.....   | 105 |
| 6.1. Introducción.....   | 106 |
| 6.2. El ámbito de aplicación de las reglas. Los contratos de servicio de reparación de bienes .....  | 109 |
| A) <i>El concepto de servicio de reparación</i> .....  | 109 |
| B) <i>Los bienes objeto del contrato de servicio de reparación</i> .....   | 112 |
| 6.3. La obligación del prestador del servicio de emplear componentes o repuestos adecuados .....   | 115 |
| 6.4. El incumplimiento de la obligación de empleo de componentes adecuados y sus consecuencias.....  | 121 |
| A) <i>Las “sanciones o indemnización que procedan”</i> .....   | 122 |
| B) <i>La sustitución de los componentes</i> .....  | 123 |
| 6.5. Una obligación secundaria: detallar el uso y valor de los repuestos utilizados .....  | 126 |
| 6.6. Conclusiones.....   | 126 |

|   |     |
|---|-----|
| Bibliografía .....  | 128 |
| Normas citadas .....  | 132 |
| Jurisprudencia citada .....   | 132 |
| 7. EL CONTRATO DE CONSUMO: CONSIDERACIONES PRELIMINARES, RUPERTO PINOCHET OLAVE .....   | 133 |
| Resumen .....   | 133 |
| 7.1. Origen y causas del contrato de consumo .....  | 134 |
| 7.2. Contrato civil y contrato de consumo .....   | 140 |
| Bibliografía .....  | 145 |
| Normas citadas .....  | 147 |
| 8. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA LEY N° 19.496. LEY, DOCTRINA Y JURISPRUDENCIA, MARÍA ELISA MORALES ORTIZ - FRANCO VELOSO CASTILLO ..... | 149 |
| Resumen .....   | 149 |
| 8.1. Control legal de contenido de cláusulas abusivas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores .....          | 150 |
| 8.2. Clase de ineficacia a la que da lugar la declaración de abusividad .....   | 156 |
| 8.3. Doctrina chilena relativa a la clase de ineficacia a la que da lugar la declaración de abusividad .....                        | 157 |
| 8.4. Sentencias relativas a la clase de ineficacia a la que da lugar la declaración de abusividad .....                             | 160 |
| 8.5. Consideraciones finales .....  | 163 |
| Bibliografía .....  | 163 |
| Normas citadas .....  | 166 |
| Jurisprudencia citada .....   | 166 |
| 9. EL CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO DE CRÉDITO DE CONSUMO FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS - IGNACIO LABRA SALDÍAS .....                  | 169 |
| Resumen .....   | 169 |
| 9.1. Introducción .....   | 169 |
| 9.2. Los deberes de información financieros .....   | 173 |
| A) Hoja de resumen (artículo 17 C) .....  | 175 |
| B) Cotizaciones (artículo 17 G inciso segundo) .....  | 176 |
| C) Cobros ya prestados (artículo 17 D) .....  | 178 |
| E) Ventas atadas (artículo 17 H) .....  | 180 |
| 9.3. Las instituciones financieras .....  | 182 |
| A) Los componentes de las cuotas del crédito .....  | 182 |

|   |     |
|---|-----|
| B) <i>La existencia de un sello (artículo 17 B letra f)</i> .....   | 183 |
| C) <i>Carga anual equivalente (artículo 17 G) y costo total del crédito</i> .....   | 185 |
| a. <i>Carga Anual Equivalente</i> .....   | 185 |
| b. <i>Costo Total del Crédito</i> .....   | 186 |
| D) <i>Los mandatos (artículo 17 B letra g)</i> .....  | 188 |
| E) <i>Fichas de los garantes de la obligación del consumidor (artículo 17 J)</i> .....  | 190 |
| 9.4. <i>Conclusiones</i> .....  | 191 |
| <i>Bibliografía</i> .....   | 191 |
| <i>Normas citadas</i> .....   | 194 |
| <i>Jurisprudencia citada</i> .....  | 194 |
| 10. <i>UNA APROXIMACIÓN A LAS ACCIONES DERIVADAS DE LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, ERIKA ISLER SOTO</i> ..... | 195 |
| <i>Resumen</i> .....  | 195 |
| 10.1. <i>Introducción</i> .....   | 195 |
| 10.2. <i>Acerca de las acciones en general</i> .....  | 196 |
| 10.3. <i>La acción contravencional</i> .....  | 197 |
| 10.4. <i>Las acciones civiles</i> .....   | 199 |
| A) <i>La acción civil indemnizatoria</i> .....  | 200 |
| a. <i>Algunas consideraciones generales</i> .....   | 200 |
| b. <i>Acciones indemnizatorias consagradas a propósito de ciertos supuestos particulares</i> .....  | 202 |
| B) <i>Las acciones de ineficacia</i> .....  | 203 |
| 10.5. <i>La acción de cesación</i> .....  | 204 |
| 10.6. <i>Conclusiones</i> .....   | 205 |
| <i>Bibliografía</i> .....   | 205 |
| <i>Normas citadas</i> .....   | 207 |
| <i>Jurisprudencia citada</i> .....  | 207 |
| 11. <i>LA PRUEBA EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DE CONSUMO, JORGE LARROUCAU TORRES</i> .....  | 209 |
| <i>Resumen</i> .....  | 209 |
| 11.1. <i>Introducción</i> .....   | 210 |
| 11.2. <i>La prueba como actividad</i> .....   | 212 |
| A) <i>Hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos</i> .....   | 213 |
| B) <i>Carga de la prueba</i> .....  | 217 |
| a. <i>La recopilación de evidencias a cargo del SERNAC</i> .....  | 222 |
| b. <i>La regulación probatoria en la experiencia comparada</i> .....  | 224 |

|   |     |
|---|-----|
| 11.3. La prueba como resultado .....  | 226 |
| 11.4. Conclusiones.....   | 229 |
| Bibliografía .....  | 230 |
| Normas citadas .....  | 231 |
| Jurisprudencia citada .....   | 232 |
| 12. EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: CARACTERÍSTICAS, EVOLUCIÓN Y POTESTADES ADMINISTRATIVAS, MARIELA VALDÉS PÉREZ..... | 233 |
| Resumen .....   | 233 |
| 12.1. Introducción .....  | 233 |
| 12.2. El Servicio Nacional del Consumidor .....   | 234 |
| <i>A) Evolución .....</i>   | 234 |
| <i>B) Naturaleza jurídica y características .....</i>   | 235 |
| <i>C) Función y potestades administrativas.....</i>   | 241 |
| 12.3. SERNAC y el proyecto de fortalecimiento .....   | 246 |
| 12.4. Conclusiones .....  | 251 |
| Bibliografía .....  | 252 |
| Normas citadas .....  | 254 |
| Jurisprudencia citada .....   | 254 |