

ediciones
DER



FCJE
UFRO

Facultad de Ciencias
Jurídicas y Empresariales



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA

Directora

María Elisa Morales Ortiz

Coordinadora

Pamela Mendoza Alonzo

Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia

CoEdiciones

DER EDICIONES es una Editorial Jurídica creada por un grupo de Editores de larga trayectoria.

Estamos en la búsqueda de publicaciones de innegable valor científico. Nuestra propuesta pone énfasis en una cuidada elaboración técnica, colocando nuestra experiencia al servicio de la comunidad jurídica.

Nuestro catálogo editorial está compuesto por las siguientes colecciones: Ensayos Jurídicos, Monografías, Manuales, Cuadernos Jurídicos, Coediciones, Revistas y Obras prácticas.

Invitamos a aquellos profesores, investigadores o abogados en ejercicio, que hayan escrito una tesis de maestría, monografía, ensayo, manual u otra obra de interés práctico, a publicar con nosotros.

Para mayor información, escribanos a info@derediciones.com o visite nuestra página web www.derediciones.com

DERECHO DEL CONSUMO: LEY, DOCTRINA Y JURISPRUDENCIA

© María Elisa Morales Ortiz (Directora). Pamela Mendoza Alonzo (Coordinadora)

2019 DER EDICIONES LIMITADA

Manuel Barros Borgoño 110, oficina 504, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Chile

Teléfono +56 22 402 96 66

www.derediciones.com

Registro de Propiedad Intelectual N° 301479

ISBN 978-956-9959-48-6

Primera edición, abril de 2019

DER Ediciones Limitada

Tiraje: 400 ejemplares

Impresores: Editora e Imprenta Maval SpA

Impreso en Chile / Printed in Chile

ADVERTENCIA

La Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual prohíbe el uso no exceptuado de obras protegidas sin la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor.

El fotocopiado o reproducción por cualquier otro medio o procedimiento de la presente publicación queda expresamente prohibido.

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
4. INTRODUCCIÓN AL ESTATUTO DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR, PAMELA MEN- 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 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 LPDC</i>	77
4.5. Reflexiones finales.....	80
Bibliografía	81
Normas citadas	83
Jurisprudencia citada	83
5. LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS EN CHILE: PANORAMA Y DESAFÍOS, ERIKA ISLER 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
A) <i>Evolución</i>	234
B) <i>Naturaleza jurídica y características</i>	235
C) <i>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

ABREVIATURAS

art.	: artículo
AA. VV.	: varios autores
BGB	: Código Civil de Alemania (en alemán Bürgerliches Gesetzbuch)
CAE	: Carga Anual Equivalente
CC	: Código Civil
CEE	: Comunidad Económica Europea
CESL	: Council Common European Sales Law
CIDI	: Centro de Investigación sobre Desafíos Internacionales
coord..	: coordinador
CPC	: Código de Procedimiento Civil
CPDC	: Código de Protección y Defensa del Consumidor Brasil
CPR	: Constitución Política de la República
CTC	: costo total del crédito
D.F.L.	: Decreto con Fuerza de Ley
D.L.	: Decreto Ley
DCFR	: Borrador del Marco Común de Referencia
DIRECON	: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales
DRAE	: Diccionario de la Real Academia Española
ed.	: editor
FONDECYT	: Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico
FTC	: Federal Trade Commission
GES	: Garantías Explícitas en Salud (Ley N° 19.966)
LGUC	: Ley General de Urbanismo y Construcciones
LBGAE	: Ley de Bases Generales de la Administración del Estado

LPC	: Ley de Protección al Consumidor
LPDC	: Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores
LSF	: Ley Sernac Financiero
Minsal	: Ministerio de Salud Chile
PhD	: doctor en filosofía
PIB	: producto interno bruto
PYME	: pequeña y mediana empresa
SERNAC	: Servicio Nacional del Consumidor
s/f	: sin fecha
UFRO	: Universidad de La Frontera
UNCTAD	: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UTM	: Unidad Tributaria Mensual
vol.	: volumen

INTRODUCCIÓN

La presente obra surge en el contexto de la primera versión del Diplomado en Derecho del Consumo de la Universidad de La Frontera (UFRO) y es la primera coedición del Departamento de Ciencias Jurídicas de la misma universidad. Los académicos que impartieron clases en dicho programa fueron invitados a llevar parte de su clase a un artículo, contribuciones que, en su conjunto, han dado contenido a este libro denominado *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*.

Como de seguro ya se intuye, el nombre del libro responde al factor común que los doce capítulos comparten, además de la materia principal, cual es que todas ellas abordan los respectivos temas desde una óptica legal, doctrinal y jurisprudencial, característica que corresponde a una pretensión de transversalidad y que lo hace interesante no solo para estudios del derecho, sino también para quienes aplican la norma a casos concretos.

El primer capítulo de esta coedición, al igual que la clase inaugural del Diplomado en Derecho del Consumo UFRO, estuvo a cargo del Dr. Jorge BARAONA. El autor aborda la noción de derecho del consumo, analiza la cuestión de su autonomía y presenta los más conocidos principios que informan esta importante área de regulación. Luego, el profesor Dr. Rodrigo MOMBERG, a propósito del asunto del ámbito de aplicación de la LPDC y, a través del análisis de sentencias de tribunales superiores de justicia, revisa la cuestión de la aplicación de la Ley N° 19.496 cuando hay ley especial concurrente. Por su parte, el Dr. DE LA MAZA trata el tema de la integración publicitaria a la luz del inciso 7° del artículo 18 de la LGUC, a partir del establecimiento de una relación entre dicha

norma y el articulado pertinente de la LPDC, proponiendo una forma de entender bajo qué circunstancias la publicidad se entiende integrada al contrato.

Cabe destacar que este libro se comenzó a escribir durante la última etapa de tramitación de la Ley N° 21.081 que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la que, allí donde resulta pertinente, se incorporan y comentan las respectivas modificaciones. Así ocurre en el capítulo escrito por el Dr. Jorge LARROUCAU, que aborda la regulación legal de la prueba en los procedimientos judiciales de consumo al comentar la inclusión en la LPDC de la carga dinámica de la prueba. También aborda un punto importante de la reforma de 2018 una de las dos contribuciones de la profesora Dra. Erika ISLER, al tratar las acciones contenidas en la LPDC. Otro capítulo que incorpora las recientes modificaciones a la LPDC es el relativo al SERNAC, escrito por la Dra. Mariela VALDÉS, que analiza desde una perspectiva *iuspublicista* las nuevas facultades del servicio.

Luego, tres de los doce capítulos de la obra se refieren a aspectos de responsabilidad, abordándose la responsabilidad por productos y la responsabilidad por servicios, a cargo de los profesores Dra. Erika ISLER y Dr. Gonzalo SEVERIN, respectivamente. La Dra. Pamela MENDOZA inaugura la parte relativa a la responsabilidad con una introducción a este estatuto especial.

En el ámbito contractual, el profesor Dr. Ruperto PINOCHET establece las consideraciones preliminares del contrato de consumo explicando las razones de su aparición y confrontando sus principales características con las del contrato civil.

También en el contexto del contrato de consumo, dos coautorías forman parte de esta obra. Una de ellas –escrita por los profesores Dra. Francisca BARRIENTOS e Ignacio LABRA– describe el contenido mínimo del contrato de crédito de consumo desde la perspectiva del consumidor financiero, y la otra –escrita por Franco VELOSO y quien dirige esta obra– sintetiza el debate en torno a la declaración de abusividad.

Por último, quiero agradecer en primer lugar al Departamento de Ciencias Jurídicas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad de La Frontera y a DER Ediciones por confiar en este proyecto; a la Dra. Pamela MENDOZA por su colaboración coordinando esta

obra y a nuestro ayudante Franco VELOSO, quien nos apoyó en el proceso de edición. Muy especialmente, agradezco a cada uno de los académicos que aceptaron nuestra invitación escribiendo los doce capítulos que hoy dan vida a esta obra colectiva *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*.

DRA. MARÍA ELISA MORALES ORTIZ
Directora.