

# Índice

Glosario .....	19
Prólogo .....	21
El problema de consumo en el ámbito de la teoría estética .....	29
Introducción.....	37

## I. UNA CUESTIÓN PREVIA: DERECHO DE CONSUMO O DERECHO DEL CONSUMIDOR

1. El Derecho del Consumidor.....	41
2. El Derecho de Consumo .....	43

## II. EL DERECHO DE CONSUMO: LA JUSTIFICACIÓN

1. Un estatuto particular.....	45
1.1. Desde la perspectiva del Derecho Común .....	45
1.1.1. El <i>Ius Commune</i> .....	46
a) Origen, conformación y vigencia del <i>Ius Commune</i> ....	46
b) La crisis del <i>Ius Commune</i> .....	49
1.1.2. La modernidad, el fenómeno codificador y la delimitación del Derecho Civil.....	51
a) El contexto histórico y teórico .....	51
b) La supletoriedad y la generalidad.....	54
1.1.3. La postmodernidad y la renovación del Derecho Civil.....	58
a) La crisis del modelo moderno .....	58
b) Una renovación del Derecho Civil.....	60
c) Descodificación y fragmentación del Derecho Civil.....	63
1.1.4. La justificación del Derecho de Consumo .....	65
a) La dimensión contractual.....	67
b) La dimensión extracontractual.....	70
1.2. Desde la perspectiva del Derecho de la Competencia .....	72
1.2.1. La libertad económica, la autonomía de la voluntad y elección del consumidor .....	72
1.2.2. El Derecho de Consumo no es sólo competencia .....	75
1.2.3. Algunas relaciones entre el Derecho de Consumo y el Derecho de la Competencia .....	79
a) La Libre Competencia.....	82
b) La Competencia Desleal.....	87

2. Notas caracterizadoras del Derecho de Consumo .....	89
2.1. El derecho de consumo como parte integrante del orden público .....	89
2.1.1. Un cambio de paradigma.....	90
2.1.2. Orden público de protección y orden público económico. ....	94
2.1.3. Las consecuencias de la calificación de una norma como de orden público.....	97
a) La imperatividad.....	97
b) Mecanismo de resolución de conflictos de normas .....	100
c) Otras técnicas del orden público .....	101
2.2. Acerca de la vigencia de un principio <i>pro consumidor</i> .....	102
2.2.1. Una aproximación al favor debilis.....	102
a) El favor debitoris y favor libertatis.....	103
b) La moralización de la relación jurídica .....	108
c) La codificación, y la crisis de sus postulados .....	110
2.2.2. El principio pro consumidor .....	112
a) La interpretación .....	114
a.1. La interpretación normativa .....	115
a.2. La interpretación contractual.....	117
b) Mecanismo de resolución de conflictos de normas .....	120
c) Otras funciones.....	126
2.2.3. La vigencia general del principio pro consumidor en el ordenamiento jurídico chileno .....	130
a) La interpretación de la LPDC conforme a los Arts. 19 a 24 CC.....	130
a.1. La norma oscura.....	131
a.1.1. La intención o espíritu de la LPDC.....	133
a.1.2. El recurso a otras leyes .....	134
a.1.3. La equidad natural .....	135
a.2. El contexto de la LPDC .....	136
b) Otras argumentaciones .....	136

### III. SISTEMA NORMATIVO Y FUENTES

1. La regulación de la relación de consumo: la cuestión acerca de su ubi- cación .....	140
1.1. La regulación de la relación de consumo en los Códigos Civiles .	141
1.1.1. Fundamentos de la integración .....	142
a) La pérdida de la aplicación práctica del Código Civil .	142
b) La renovación del Derecho Civil con base a los princi- pios del Derecho de Consumo.....	144
c) La vinculación entre el Derecho Civil y el Derecho de Consumo .....	145
1.1.2. Las experiencias normativas .....	146

1.2. La regulación de la relación de consumo fuera de los Códigos Civiles.....	148
1.2.1. Fundamentos del tratamiento autónomo .....	148
1.2.2. Modelos .....	151
a) Sistemas codificados.....	152
b) Sistemas no codificados.....	154
1.2.3. Consecuencias .....	156
a) Relación entre las acciones derivadas de los estatutos reguladores de la relación de consumo y de los Códigos Civiles .....	157
a.1. La primacía de la regulación especial.....	157
a.2. La aplicación de la norma más favorable al consumidor .....	160
a.3. La situación en el Derecho Chileno.....	163
a.3.1. La LPDC desplaza al Derecho Común.....	164
a.3.2. La LPDC no desplaza al Derecho Común.	165
b) Régimen supletorio .....	167
b.1. Cuándo procede la integración .....	168
b.2. Legislaciones que establecen de manera expresa un régimen supletorio .....	169
b.3. Una mirada a la situación chilena: la ausencia de un régimen supletorio claro .....	170
2. La Constitución como fuente del Derecho de Consumo.....	173
2.1. Una aproximación a los procesos de constitucionalización .....	174
2.2. La aplicación directa de la Constitución .....	176
2.2.1. La doctrina de la aplicación directa de la Constitución.....	176
2.2.2. La aplicación directa de la Constitución en el Derecho Privado y de Consumo.....	177
2.3. El reconocimiento de los derechos de los consumidores en la Constitución .....	180
2.3.1. Reconocimiento de los derechos de los consumidores, dentro de los catálogos de derechos humanos .....	181
2.3.2. Reconocimiento de los derechos de los consumidores, a propósito del sistema económico .....	187
2.3.3. La situación en el Ordenamiento Jurídico chileno .....	188
a) La situación actual.....	188
b) Dos iniciativas .....	191

#### IV. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

1. Los catálogos de derechos básicos de los consumidores.....	196
1.1. El derecho a la libre elección del bien o servicio.....	198
1.1.1. Libertad contractual.....	199
1.1.2. Las formas válidas de manifestación de la voluntad .....	201

1.1.3. Otros aspectos del derecho a la libre elección del bien o servicio .....	206
1.2. El derecho a la información .....	207
1.2.1. La información básica comercial .....	208
1.2.2. La publicidad .....	209
1.3. El derecho a la no discriminación arbitraria .....	211
1.3.1. La calificación de la arbitrariedad.....	212
1.3.2. Algunas manifestaciones concretas .....	214
a) La negativa a la venta o la prestación de un servicio...	215
b) Los sistemas de seguridad .....	216
c) La publicidad abusiva .....	219
d) Una mención a la discapacidad .....	220
1.3.3. Acciones a que da lugar la vulneración del derecho a la no discriminación arbitraria en materia de consumo. ....	227
1.4. El derecho a la seguridad en el consumo.....	228
1.4.1. La seguridad en el consumo y la protección de la salud....	228
1.4.2. Derecho a la protección del medio ambiente .....	231
a) El fundamento del derecho a la protección del medio ambiente.....	232
b) Algunas manifestaciones .....	233
1.5. El derecho a la indemnización de los daños sufridos.....	235
1.5.1. El daño extrapatrimonial.....	236
1.5.2. Los daños punitivos.....	239
1.6. El derecho a la educación en el consumo .....	241
1.7. Los derechos básicos: ¿programáticos o subjetivos?.....	244
2. Los deberes de los consumidores .....	247
2.1. El deber de informarse responsablemente .....	249
2.2. El deber de evitar riesgos .....	251
2.3. El deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea.....	256
2.4. El deber de contratar con el comercio establecido.....	258
3. El abuso del derecho y los límites de los derechos de los consumidores .....	259
3.1. Una breve aproximación a su evolución histórica .....	260
3.1.1. Antecedentes y origen de la teoría del abuso del derecho..	260
3.1.2. Los derechos no son absolutos .....	264
3.1.3. El reconocimiento del abuso del derecho en los ordenamientos jurídicos .....	267
3.2. Los presupuestos de configuración del abuso del derecho .....	269
3.2.1. El interés protegido por la norma .....	270
3.2.2. El fin económico o social del derecho .....	271
3.2.3. El animo de dañar .....	272
3.2.4. Otros criterios .....	273
3.3. La naturaleza jurídica del abuso del derecho .....	273

Índice	17
3.4. La situación en el Derecho de Consumo .....	276
3.4.1. Delimitando los criterios generales .....	278
3.4.2. Un caso particular: el error en el precio .....	282
a) La obligatoriedad de la oferta y el principio de integración publicitaria del contrato .....	283
b) El ejercicio abusivo del derecho .....	285
c) El análisis de la posición subjetiva del consumidor en el caso concreto .....	288
<b>V. A MODO DE FINALIZACIÓN.....</b>	<b>293</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>295</b>