

Índice

Presentación 27

Francisca María Barrientos Camus

María Elisa Morales Ortiz

Introducción al Derecho del consumo 31

TÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

ARTÍCULO 1 37

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 INC. 1 38

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 INC. 1 40

DEFINICIONES LEGALES CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 1 42

ARTÍCULO 1 nº 1 43

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 1 44

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 1 45

ARTÍCULO 1 nº 2 49

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 2 50

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 2 53

ARTÍCULO 1 nº 3 56

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 3 57

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 3 58

ARTÍCULO 1 nº 4 61

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 4 62

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 4 63

ARTÍCULO 1 nº 5 64

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 nº 5 64

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 nº 5 65

ARTÍCULO 1 n° 6	67
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 6	67
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 n° 6	69
ARTÍCULO 1 n° 7	71
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 7	71
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 1 n° 7	72
ARTÍCULO 1 n° 8	76
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 1 n° 8	76
ARTÍCULO 2	77
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2	78
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2	80
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra a)	81
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra a)	83
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra b)	83
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra c)	84
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra d)	85
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra d)	87
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra e)	88
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra e)	91
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 letra f)	92
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 letra f)	95
ARTÍCULO 2 BIS	99
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 2 BIS	100
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 2 BIS	104
COMENTARIOS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 19.496	107
NOTAS SOBRE LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR EMPRESARIO VIGENTE EN EL SISTEMA CHILENO	107

María Elisa Morales

LA SUPUESTA SUPLETORIEDAD Y ESPECIALIDAD DE LA LPDC 113

Francisca Barrientos Camus

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

PÁRRAFO 1º. LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 3 119

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS 120

ARTÍCULO 3 INCISO 2º 120

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra a) 121

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra a) 122

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra b) 124

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra b) 127

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra c) 129

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra d) 131

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra d) 134

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra e) 136

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra e) 139

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 letra f) 141

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 letra f) 142

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 INC. 2º 143

ARTÍCULO 3 BIS 145

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 BIS 147

SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 3 BIS 153

ARTÍCULO 3 TER 154

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 3 TER 155

ARTÍCULO 4 161

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 4	162
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 4	163
PÁRRAFO 2º. DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	
ARTÍCULO 5	167
ARTÍCULO 6	169
ARTÍCULO 7	170
ARTÍCULO 8	171
ARTÍCULO 9	173
ARTÍCULO 10	176
ARTÍCULO 11	177
ARTÍCULO 11 BIS	178
ARTÍCULO 11 TER	179
PÁRRAFO 3º. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR	
ARTÍCULO 12	193
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12	194
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 12	196
ARTÍCULO 12 A	199
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12 A	200
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 12 A	203
ARTÍCULO 12 B	204
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 12 B	205
ARTÍCULO 13	206
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 13	207
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 13	208
ARTÍCULO 14	210
DOCTRINA SOBRE EL ARTÍCULO 14	211
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 14	213

ARTÍCULO 15	214
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15	215
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 15	218
ARTÍCULO 15 A	220
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 A	221
ARTÍCULO 15 B	228
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 B	229
ARTÍCULO 15 C	235
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 15 C	236
PÁRRAFO 4º. NORMAS DE EQUIDAD EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS	
ARTÍCULO 16	239
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16	240
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16	244
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra a)	244
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra a)	249
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra b)	250
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra b)	252
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra c)	254
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra c)	256
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra d)	258
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra e)	262
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra e)	265
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra f)	267
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra f)	269
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 letra g)	271
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 letra g)	276

DOCTRINA SOBRE CLÁUSULA COMPROMISORIA O CLÁUSULA ARBITRAL (ART. 16 INC. PENÚLTIMO Y FINAL)	284
SENTENCIAS SOBRE CLÁUSULA COMPROMISORIA O CLÁUSULA ARBITRAL (ART. 16 INC. PENÚLTIMO Y FINAL)	290
ARTÍCULO 16 A	291
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 16 A	292
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 16 A	296
ARTÍCULO 16 B	297
DOCTRINA ARTÍCULO 16 B	298
ARTÍCULO 17	308
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17	309
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17	319
ARTÍCULO 17 A	321
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 A	322
ARTÍCULO 17 B	326
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 B	332
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 B	340
ARTÍCULO 17 C	342
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 C	343
ARTÍCULO 17 D	349
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 D	355
ARTÍCULO 17 E	379
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 E	380
ARTÍCULO 17 F	387
ARTÍCULO 17 G	388
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 G	389
ARTÍCULO 17 H	391

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 H	392
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 H	396
ARTÍCULO 17 I	398
ARTÍCULO 17 J	399
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 J	400
ARTÍCULO 17 K	401
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 17 K	402
ARTÍCULO 17 L	403
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 L	404
ARTÍCULO 17 M	406
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 17 M	407
COMENTARIOS AL PÁRRAFO 4º SOBRE NORMAS DE EQUIDAD EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS	412
CONTROL Y SANCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	412
María Elisa Morales Ortiz	
PRESUNCIÓN DE BUENA FE EN EL ARTÍCULO 16 LETRA g)	417
María Elisa Morales Ortiz	
LA DIFERENCIA ENTRE INTERPRETAR UNA CLÁUSULA VÁLIDA Y UNA INEFICAZ EN SEDE DE CONSUMO	420
Francisca Barrientos Camus	
PÁRRAFO 5º. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO	
ARTÍCULO 18	427
DOCTRINA ARTÍCULO 18	428
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 18	428
ARTÍCULO 19	430
DOCTRINA ARTÍCULO 19	431
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 19	431

ARTÍCULO 20	433
DOCTRINA ARTÍCULO 20	434
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 20	438
ARTÍCULO 21	440
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 21	441
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 21	444
ARTÍCULO 22	446
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 22	447
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 22	449
ARTÍCULO 23	451
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 23	452
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 23	456
ARTÍCULO 24	458
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 24	460
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 24	462
ARTÍCULO 24 A	464
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 24 A	465
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 24 A	466
ARTÍCULO 25	471
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 25	472
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 25	473
ARTÍCULO 25 A	475
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 25 A	476
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 25 A	477
ARTÍCULO 26	478
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 26	479
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 26	480

ARTÍCULO 27	483
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 27	484
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 27	484
TÍTULO III	
DISPOSICIONES ESPECIALES	
PÁRRAFO 1º. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	
ARTÍCULO 28	487
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 28	488
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28	505
ARTÍCULO 28 A	508
DOCTRINA ARTÍCULO 28 A	509
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28 A	510
ARTÍCULO 28 B	511
DOCTRINA ARTÍCULO 28 B	512
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 28 B	514
ARTÍCULO 29	515
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 29	516
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 29	517
ARTÍCULO 30	519
DOCTRINA ARTÍCULO 30	520
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 30	521
ARTÍCULO 31	523
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 31	524
ARTÍCULO 32	526
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 32	527
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 32	530
ARTÍCULO 33	531

DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 33	532
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 33	532
ARTÍCULO 34	534
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 34	535
PÁRRAFO 2º. PROMOCIONES Y OFERTAS	
ARTÍCULO 35	539
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 35	540
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 35	542
ARTÍCULO 36	544
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 36	545
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 36	547
PÁRRAFO 3º. DEL CRÉDITO AL CONSUMIDOR	
ARTÍCULO 37	551
DOCTRINA ARTÍCULO 37	553
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 37	559
ARTÍCULO 38	561
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 38	562
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 38	562
ARTÍCULO 39	563
DOCTRINA ARTÍCULO 39	564
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39	566
ARTÍCULO 39 A	567
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 A	568
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39 A	569
ARTÍCULO 39 B	570
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 B	571
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 39 B	571

ARTÍCULO 39 C	573
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 39 C	574
PÁRRAFO 4º. NORMAS ESPECIALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
ARTÍCULO 40	579
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 40	580
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 40	582
ARTÍCULO 41	583
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 41	584
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 41	595
ARTÍCULO 42	596
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 42	597
ARTÍCULO 43	600
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 43	601
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 43	607
PÁRRAFO 5º. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
ARTÍCULO 44	611
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 44	612
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 44	613
ARTÍCULO 45	614
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 45	615
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 45	616
ARTÍCULO 46	618
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 46	619
ARTÍCULO 47	621
DOCTRINA ARTÍCULO 47	622
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 47	626

ARTÍCULO 48	628
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 48	629
ARTÍCULO 49	633
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 49	634
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 49	636
ARTÍCULO 49 BIS	637
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 49 BIS	638

TÍTULO IV

DE LOS PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

PÁRRAFO 1º. NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 50	645
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 50	649
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 50	661
ARTÍCULO 50 A	666
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 50 A	667
ARTÍCULO 50 B	668
SENTENCIA SOBRE ARTÍCULO 50 B	669
ARTÍCULO 50 C	670
ARTÍCULO 50 D	674
ARTÍCULO 50 E	675
ARTÍCULO 50 F	676
ARTÍCULO 50 G	677
DOCTRINA ARTICULOS 50 A 50 G	678

PÁRRAFO 2º. DEL PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

ARTÍCULO 50 H	687
DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL	690

PÁRRAFO 3º. DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS
COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

ARTÍCULOS 51 AL 54 G 699

DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS
COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES 717

SENTENCIAS SOBRE EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL
INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES 736

PÁRRAFO 4º : DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL
INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

ARTÍCULOS 54 H a 54 S 741

DOCTRINA SOBRE EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL
INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES 751

TÍTULO V

DEL SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARTÍCULO 55 763

ARTÍCULO 55 A 766

ARTÍCULO 55 B 767

ARTÍCULO 55 C 768

ARTÍCULO 55 D 769

ARTÍCULO 56 770

ARTÍCULOS 56 A Y 56 B 771

ARTÍCULO 56 C 777

ARTÍCULO 56 D 781

ARTÍCULO 56 E 782

ARTÍCULO 56 F 784

ARTÍCULO 56 G 785

ARTÍCULO 56 H	786
DOCTRINA SOBRE ARTICULO 56 H	787
TÍTULO VI	
DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	
ARTÍCULO 57	801
DOCTRINA SOBRE EL ARTÍCULO 57	802
ARTÍCULO 58	804
PRINCIPAL FACULTAD DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	804
FACULTADES ESPECIALES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	804
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 58	806
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 58	820
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 58 letra g)	821
ARTÍCULO 58 BIS	823
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 58 BIS	825
ARTÍCULO 59	829
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59	836
ARTÍCULO 59 BIS	839
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59 BIS	840
SENTENCIAS SOBRE ARTÍCULO 59 BIS	844
ARTÍCULO 59 TER	845
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 59 TER	846
TÍTULO FINAL	
ARTÍCULO 60	853
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 60	854
ARTÍCULO 61	857
DOCTRINA SOBRE ARTÍCULO 61	858
ARTÍCULO 62	860

DOCTRINA CITADA 863

JURISPRUDENCIA CITADA 883