

ÍNDICE ANALÍTICO

Derecho de protección de consumidores

Autor: Mauricio Tapia R.

Rubicón Editores /2023

www.librotecnia.cl

PRIMERA PARTE.

DESCRIPCIÓN DEL DERECHO POSITIVO CHILENO

PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y EXTENSIÓN DE SU PROTECCIÓN

1. Síntesis del derecho positivo chileno sobre el *principio pro consumidor* y extensión de su protección. 19
2. Plan de la exposición. 21

I. LEY N°21.398 DE 2021 Y PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR

3. *Principio pro consumidor*. Interpretación de la extensión de la protección en favor del consumidor. 21
4. Derechos de los consumidores establecidos en leyes especiales 23
5. Vigencia del *principio pro consumidor* y de la regla de interpretación en su favor. 23

II. EXTENSIÓN DE LA PROTECCIÓN EN LA LEY N°19.496 (1997).

ÁMBITO SUBJETIVO

6. Ámbito subjetivo en la redacción original de la Ley del Consumidor. 24
7. Concepto de consumidor. 25
8. Concepto de proveedor. 26

III. EXTENSIÓN DE LA PROTECCIÓN EN LA LEY N°19.496 (1997).
ÁMBITO OBJETIVO

9. Ámbito objetivo en la redacción original de la Ley del Consumidor..... 26

10. Requisito general del “acto mixto”..... 27

11. Actos “civiles” incluidos excepcionalmente. 27

12. Exclusión de las actividades reguladas por “leyes especiales” 28

13. Síntesis de la regulación del ámbito de aplicación de la Ley de 1997 28

IV. REFORMA DE LA LEY N°19.955 DE 2004

14. Descripción general de esta reforma. 30

15. Modificaciones en el ámbito subjetivo: noción de consumidor y proveedor..... 31

16. Modificaciones en el ámbito objetivo: el requisito del acto mixto 32

V. REFORMA DE LA LEY N°20.416 DE 2010

17. Empresas de menor tamaño en su rol de consumidoras. 36

VI. REFORMA DE LA LEY N°21.081 DE 2018

18. Una reforma fallida. 40

VII. PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:
NORMAS VIGENTES

19. Ámbito de aplicación. Texto vigente. 41

SEGUNDA PARTE.

**PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y SU ROL EN LA
EXTENSIÓN DE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES**

20. Reconocimiento del *principio pro consumidor* y su rol en la extensión de la protección.....49

21. Sistemas de hermenéutica legal y contractual..... 51

22. Plan de la exposición. 53

I. PRINCIPIO *PRO CONSUMIDOR*: RECONOCIMIENTO LEGAL Y ALCANCE

23. Origen de la regla del artículo 2º ter..... 53

24. Forma de reconocimiento del *principio pro consumidor*..... 54

25. Funciones del *principio pro consumidor*. 61

II. INTERPRETACION LEGAL EN FAVOR DEL CONSUMIDOR

26. Plan de la exposición..... 65

A. ¿SE TRATA EN REALIDAD DE UNA REGLA DE INTERPRETACIÓN?

27. Naturaleza de esta regla.....66

B. ¿QUÉ LEYES DEBEN INTERPRETARSE EN FAVOR DEL CONSUMIDOR?

28. Ámbito de aplicación de esta regla de interpretación..... 67

C. ¿CÓMO SE RELACIONA CON EL SISTEMA DE INTERPRETACIÓN LEGAL DEL CÓDIGO CIVIL?

29. Aplicación sistemática con las reglas de interpretación del derecho común.....68

D. ¿CÓMO OPERA ESTA REGLA DE INTERPRETACIÓN LEGAL?

30. La interpretación en favor del consumidor opera “siempre”. 73

31. ¿En qué consistirá entonces esa interpretación de las leyes “siempre” en favor del consumidor?..... 74

III. INTERPRETACIÓN CONTRACTUAL EN FAVOR CONSUMIDOR

32. Una regla inspirada en el *principio pro consumidor*. 76

A. CLÁUSULAS AMBIGUAS

33. Plan de la exposición..... 79

B. CLÁUSULAS CONTRADICTORIAS

34. Alcance de esta regla. 83

35. Reflexiones finales. 84

**TERCERA PARTE.
NOCIÓN DE CONSUMIDOR**

36. Objeto de este capítulo..... 89

37. Aspectos críticos de la noción de consumidor. Enunciación. 89

38. Plan de la exposición..... 90

I. CONSUMIDOR: UN CONCEPTO UNITARIO

39. Noción legal de consumidor. Descripción general..... 91

40. Una definición compleja, exigente y selectiva. 93

41. Una noción “unitaria” de consumidor..... 93

42. Una prevención y una interrogante. 94

II. CONSUMIDOR: UNA CATEGORÍA ABSTRACTA

43. La categoría de consumidor es abstracta. Un contratante vulnerable..... 96

III. CONSUMIDOR MEDIO O PROMEDIO

44. Consumidor promedio o medio..... 97

45. ¿Qué significa esto en el ámbito del derecho del consumo?.....98

46. Consumidor promedio: una paradoja del derecho del consumo.....99

47. Patrón de comportamiento del consumidor promedio.....100

IV. CONSUMIDOR FINANCIERO

48. ¿Existe una categoría especial de “consumidor financiero” en el derecho chileno?..... 102

49. Derechos especialmente reconocidos en favor del consumidor financiero.....104

V. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES COMO CONSUMIDORES

50. El niño como consumidor..... 107

51. Ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia..... 108

52. Niños como consumidores materiales..... 111

53. Jurisprudencia en materia de aplicación de la Ley del Consumidor a niños..... 112

VI. CONSUMIDOR PROFESIONAL

54. Consumidor profesional..... 113

55. Su protección en el derecho positivo chileno..... 115

VII. CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE O DE VULNERABILIDAD AGRAVADA

56. Consumidor hipervulnerable o de vulnerabilidad agravada.....116

A. ¿QUIÉNES SERÍAN CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES O DE VULNERABILIDAD AGRAVADA?

57. Noción de consumidor hipervulnerable o de vulnerabilidad agravada.118

B. ¿CONFIGURAN SUBCATEGORÍAS DE CONSUMIDORES?

58. Noción.....121

C. ¿QUÉ ESTATUTOS O REGLAS MÁS FAVORABLES PARA LOS CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES O DE VULNERABILIDAD AGRAVADA?

59. Descripción..... 123

VIII. CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES: DIGNIDAD HUMANA, DAÑO MORAL Y DAÑO PUNITIVO

60. Consumidores de vulnerabilidad agravada, dignidad humana y daño moral. 130

61. Un ejemplo de infracciones que afectan a consumidores hipervulnerables y utilidad de estas nociones. 132

62. Bienes jurídicos tutelados por el daño moral colectivo.133

63. Dignidad humana de los consumidores..... 136

64. Reflexiones generales sobre dignidad humana. 139

65. Pena civil o daño punitivo. 145

IX. PERSONAS JURÍDICAS COMO CONSUMIDORAS

66. Plan de la exposición. 147

A. INCLUSIÓN FORMAL DE TODAS LAS PERSONAS JURÍDICAS COMO CONSUMIDORAS

67. Una inclusión -en apariencia- amplia y sin restricciones..... 148

68. Aproximaciones sobre su inclusión en la protección de consumidores. 149

69. Persona jurídica como destinatario final. 151

B. PERSONAS JURÍDICAS CON Y SIN FINES DE LUCRO COMO CONSUMIDORAS

70. Naturaleza de la persona jurídica. 152

71. Reforma de la Ley N°20.416 de 2010. 154

72. Actuaciones de las personas jurídicas con fines de lucro comprendidas en la protección de la Ley del Consumidor. 155

C. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LA LEY N°20.416 COMO CONSUMIDORAS

73. Alcance de esta norma. 156

D. JURISPRUDENCIA SOBRE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

74. Tendencia jurisprudencial proclive a su inclusión. 160

75. Tendencia jurisprudencial restrictiva y que excluye de protección a las personas jurídicas. 165

76. Reflexiones finales. 169

X. CONSUMIDOR EN ACTOS JURÍDICOS ONEROSOS Y GRATUITOS

77. Noción de acto jurídico. 173

78. ¿Qué justificación existe para restringir la protección a los actos jurídicos onerosos? 174

79. Los actos gratuitos accesorios, conexos o dependientes. 175

80. El servicio de estacionamiento gratuito es un acto de consumo 176

81. Jurisprudencia sobre los servicios de estacionamientos gratuitos. 177

82. Ley N°20.967 de 2016.....	184
83. Otras discusiones sobre actos gratuitos.....	185
84. Síntesis.....	185

XI. CONSUMIDOR Y EL ACTO JURÍDICO COMO “REQUISITO GENERAL”

85. ¿Qué sentido tiene esta restricción?.....	186
86. Consumidor potencial.	188
87. Deberes precontractuales de seguridad.....	191
88. Deberes postcontractuales de seguridad.....	194
89. Posición minoritaria jurisprudencial: exigencia de un acto jurídico.....	195
90. Reflexiones finales (interés difuso).....	200

XII. CONSUMIDOR JURÍDICO Y CONSUMIDOR MATERIAL

91. El consumidor material en la Ley del Consumidor.	202
92. Jurisprudencia sobre consumidor material.....	205
93. Síntesis.....	210

XIII. CONSUMIDOR DE BIENES INMUEBLES

94. Generalidades.....	211
95. Bienes “inmuebles” en la Ley del Consumidor de 1997 (Ley N°19.496).....	213
96. Los bienes “inmuebles” en la reforma de 2004 (Ley N°19.955) ...	218
97. Inclusión general de los bienes “inmuebles” en ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor.....	221

98. Contratos sobre inmuebles como actos civiles y como actos de consumo.	223
99. Aplicación de la Ley del Consumidor a las promesas de compra-venta inmuebles, reservas de propiedad, cierres de negocio y ofertas de compra.....	227
100. Contratos de financiamiento de inmuebles (créditos hipotecarios, <i>leasing</i> y <i>leaseback</i>).....	230
101. Intermediación inmobiliaria. Corredores de propiedades.	232
102. Síntesis.....	234

XIV. CONSUMIDOR COMO DESTINATARIO FINAL

103. Noción de destinatario final.....	234
104. Aproximaciones doctrinales.....	236
105. Micro y pequeñas empresas. Derogación parcial del requisito de “destinatario final” (Ley N° 20.416).....	239
106. Jurisprudencia sobre destinatario final y micro y pequeñas empresas.....	242

CUARTA PARTE. NOCIÓN DE PROVEEDOR

107. Generalidades.....	249
108. Plan de la exposición.	250

I. PROVEEDOR: UNA NOCIÓN AMPLÍSIMA

109. Concepto amplio de proveedor en el derecho chileno.	250
110. Entes sin personalidad jurídica.....	251

II. REQUISITO DE LA "HABITUALIDAD"

111. ¿Qué significa la habitualidad?..... 252
112. Habitualidad como actuación profesional. 253

III. ENUMERACIÓN DE ACTIVIDADES

113. Una enumeración amplia y omnicompreensiva. 255
114. Jurisprudencia sobre la enumeración de actividades económicas 257

IV. PROFESIONAL INDEPENDIENTE O LIBERAL

115. ¿Inclusión o exclusión de los profesionales independientes en la Ley N°19.496 de 1997? 258
116. Reforma de la Ley N°19.955 de 2004 y exclusión expresa de los profesionales independientes.....262
117. Síntesis de la evolución legislativa..... 267
118. Exclusión de los profesionales que ejerzan de forma independiente (personas naturales).268
119. Fundamentos y críticas a la exclusión de los profesionales independientes (personas naturales). 272
120. Inclusión de los profesionales que ejercen de forma dependiente (sociedades profesionales)..... 277

V. PROVEEDOR "MEDIATO"

121. Noción de proveedor mediato..... 283
122. Argumentos para entender incluidos a los proveedores mediatos. La prescindencia del vínculo contractual. 285
123. Jurisprudencia sobre proveedores mediatos. 291
124. Síntesis.296

VI. PROVEEDOR INTERMEDIARIO

125. Origen de la regla del artículo 43 de la Ley del Consumidor.296

126. Plan de la exposición.298

A. ¿QUIÉN ES EL PROVEEDOR INTERMEDIARIO?

127. Texto del artículo 43.299

128. Interpretación del artículo 43. 300

129. **a)** Mediar como la participación pasiva en la cadena de intercambios. 301130. **b)** Mediar como intervención activa para la realización de un negocio. 301131. **a)** Corredores.303132. **b)** Agencias de viajes.304

133. Esta definición de proveedor intermediario coincide lógica y sistemáticamente con la Ley del Consumidor.306

134. *Principio pro consumidor* como elemento de interpretación de la noción de intermediario.307

135. Coherencia de esta noción de proveedor intermediario con el sistema de responsabilidad al que está afecto.308

136. Síntesis. 310

B. CONDICIONES DE PROCEDENCIA DEL ARTÍCULO 43 DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

137. Enumeración. 311

(i) Relación de consumo del artículo 43 de la Ley del Consumidor.

138. Discusiones sobre su naturaleza jurídica. 312

139. a) Comisión mercantil.....	312
140. b) Contrato entre consumidor y proveedor intermediario... ..	314
141. c) Contrato entre consumidor con proveedor intermediario y prestador de servicio.	316

(ii) Hipótesis de responsabilidad que contempla el artículo 43 de la Ley del Consumidor.

142. Una hipótesis de responsabilidad civil.....	321
143. Síntesis.	322

C. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR INTERMEDIARIO SEGÚN EL ARTÍCULO 43 DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

144. Elementos de la responsabilidad civil.....	323
---	-----

(i) Aspectos previos sobre la responsabilidad civil relevantes para el proveedor intermediario.

145. Recapitulación de sus elementos.	324
--	-----

(ii) Tipo de responsabilidad civil del proveedor intermediario, en conformidad con el artículo 43 de la Ley del Consumidor.

146. Responsabilidad infraccional y por culpa.	325
---	-----

(iii) Fundamentos y límites de la responsabilidad civil del proveedor intermediario, en conformidad con el artículo 43 de la Ley del Consumidor.

147. Extensión de la responsabilidad del proveedor intermediario... ..	327
148. Reflexiones finales.	330

VII. ACTOS ONEROSOS Y GRATUITOS

149. Precio y tarifa.....	332
---------------------------	-----

150. Actos gratuitos.....	333
151. Las autopistas y los peajes: ¿es una tarifa o un tributo?.....	334
152. Síntesis.....	345

VIII. PROVEEDORES SIN FINES DE LUCRO

153. Precio y afán de lucro.....	345
154. Jurisprudencia sobre proveedores sin fines de lucro.....	346

QUINTA PARTE.
CONTRATOS EXPRESAMENTE INCLUIDOS EN LA LEY DEL
CONSUMIDOR Y SUS EXCLUSIONES PARTICULARES (ART. 2º)

155. Artículo 2º: una regla original y criticable.....	353
156. Plan de la exposición.....	355

I. HISTORIA DE LA GESTACIÓN DEL
ARTÍCULO 2º Y SU REFORMA

157. Artículo 2º: texto original de la Ley N°19.496 de 1997.....	356
158. Artículo 2º: reforma de la Ley N°19.955 de 2004.....	357

II. ACTO MIXTO: DESDE REQUISITO GENERAL A UNA
HIPOTESIS DE APLICACIÓN (ARTÍCULO 2º LETRA A)

159. Relevancia del acto mixto en la Ley N°19.496 de 1997.....	359
160. ¿Cuál era la justificación del acto mixto? Evaluación crítica.....	360
161. ¿Qué alcance tenía el acto mixto en la Ley N°19.496 de 1997?....	366

162. El acto mixto en la reforma de la Ley N°19.955 de 2004: La pérdida de su centralidad. 369

163. Doctrina mayoritaria: la eliminación del carácter general del acto mixto. 373

164. Jurisprudencia sobre el requisito del acto mixto. 377

165. Reflexiones finales. 383

III. ACTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE
SEPULCROS O SEPULTURAS (ART. 2° LETRA B)

166. Regulación en la Ley N°19.496 de 1997 y reforma de la Ley N°19.955 de 2004. 384

167. ¿Por qué una regla especial para los sepulcros y sepulturas? 385

168. Jurisprudencia sobre sepulcros y sepulturas. 388

IV. CONTRATOS SOBRE INMUEBLES AMOBLADOS PARA FINES DE
DESCANSO O TURISMO (ART. 2° LETRA C)

169. Una hipótesis contingente y particular. 389

170. Síntesis. 394

V. CONTRATOS DE EDUCACIÓN
(ARTÍCULO 2 LETRA D)

171. Una norma confusa y restrictiva. 394

172. Jurisprudencia sobre contratos de educación. 397

173. Evaluación crítica. 402

VI. CONTRATOS DE VENTA DE VIVIENDAS
(ARTÍCULO 2 LETRA E)

174. Origen de la norma. 403

175. Inclusiones y exclusiones en materia de venta de viviendas.....	404
176. Reflexiones críticas.....	406
177. Jurisprudencia sobre la aplicación de la Ley del Consumidor a la venta de viviendas.....	407
178. Síntesis.....	412

VII. CONTRATOS DE SERVICIOS DE SALUD (ARTÍCULO 2 LETRA F)

179. Inclusión de los contratos de servicios de salud.....	412
180. Los servicios médicos como acto de consumo.....	413
181. Exclusiones.....	415
182. Origen de esta norma.....	418
183. Síntesis sobre el sentido y alcance de la norma.....	431
184. Jurisprudencia.....	432
185. a) Fallos que aplican la Ley del Consumidor a contratos de salud en materias distintas a las excluidas.....	432
186. b) Fallos que niegan la aplicación de la Ley del Consumidor por tratarse de cuestiones relativas a las prestaciones de salud o calidad de éstas.....	436
187. c) Fallos que aplican la Ley del Consumidor a la prestación médica o calidad de éstas.....	436
188. d) Fallos sobre contratos con Isapres.....	438
189. Análisis crítico de la aplicación de la Ley del Consumidor a las Isapres.....	442
190. Reflexiones finales.....	447

SEXTA PARTE.

ARTÍCULO 2º BIS. EXCLUSION DE ACTIVIDADES SUJETAS
A LEYES ESPECIALES Y CONTRAEXCEPCIONES

191. Una norma original y de efectos perniciosos para la extensión de la protección de consumidores. 455

192. ¿Qué puede significar la confusa norma del 2º bis? 455

193. Artículo 2º bis y principio pro consumidor. 457

194. Plan de la exposición. 458

I. Origen de esta norma. Historia legislativa. 458

II. Divergencias doctrinales sobre el artículo 2º bis. 459

III. Interpretación sistemática del artículo 2º bis y del artículo 2º. 459

IV. ¿Cuáles son las actividades reguladas por “leyes especiales”? 460

V. Aplicación “supletoria” de la Ley del Consumidor en materias no previstas por leyes especiales. 460

VI. Causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso.. 460

VII. Leyes especiales en que no exista procedimiento indemnizatorio 461

VIII. Aplicación de la Ley del Consumidor a las AFP. 461

IX. Aplicación de la Ley del Consumidor a las empresas de suministro eléctrico. 461

I. ORIGEN DE ESTA NORMA. HISTORIA LEGISLATIVA

195. Generalidades. 462

196. Ley N°19.496 de 1997. 462

197. En síntesis. 474

198. Ley N°19.955 de 2004. 475

199. Síntesis.....	481
200. Ley N°21.398 de 2021, <i>principio pro consumidor</i> y artículo 2° bis...	482
201. Formas de interpretación en favor del consumidor del artículo 2° bis.	483

II. DIVERGENCIAS DOCTRINALES SOBRE EL ARTÍCULO 2° BIS

202. Opiniones doctrinales.	485
----------------------------------	-----

III. INTERPRETACIÓN SISTEMÁTICA DEL ARTÍCULO 2° BIS Y DEL ARTÍCULO 2°

203. “No obstante lo prescrito en el artículo anterior...”	490
--	-----

IV. ¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES REGULADAS POR “LEYES ESPECIALES”?

204. Plan de la exposición.....	494
---------------------------------	-----

A. ¿QUÉ ENTIENDE LA LEY DEL CONSUMIDOR POR LEYES ESPECIALES?

205. Noción de leyes especiales.....	495
--------------------------------------	-----

B. ¿QUÉ TIPO DE NORMAS JURÍDICAS QUEDAN COMPRENDIDAS?

206. Jerarquía de normas.....	499
-------------------------------	-----

C. ¿QUÉ ACTIVIDADES ECONÓMICAS ESTÁN REGULADAS POR LEYES ESPECIALES?

207. Inexistencia de una enumeración de tales actividades económicas.	501
--	-----

208. La noción de leyes especiales debe interpretarse restrictivamente	502
--	-----

209. Inexistencia de una enumeración de actividades económicas reguladas por leyes especiales.....	504
--	-----

V. APLICACIÓN “SUPLETORIA” DE LA LEY DEL CONSUMIDOR
EN MATERIAS NO PREVISTAS POR LEYES ESPECIALES

210. Plan de la exposición.....506

A. ORIGEN DE LA APLICACIÓN “SUPLETORIA” EN LA HISTORIA DE LA LEY
DEL CONSUMIDOR

211. La aplicación supletoria en la Ley N°19.496 y en la reforma de la
Ley N°19.955.506

212. Síntesis. 511

B. ¿QUÉ SIGNIFICA APLICAR “SUPLETORIAMENTE” LA LEY DEL
CONSUMIDOR?

213. El principio de supletoriedad..... 512

214. Condiciones para aplicar la Ley del Consumidor de forma suple-
toria.....515

C. HIPÓTESIS EN QUE ES POSIBLE APLICAR LA REGLA: “A) EN LAS MATERIAS
QUE ESTAS ÚLTIMAS NO PREVEAN” (ART. 2° BIS)

215. Enumeración.....517

216. Situaciones del concurso de derechos y acciones.....520

D. UNA REVISIÓN DEL TRATAMIENTO JURISPRUDENCIAL DE LA
“SUPLETORIEDAD”

217. Generalidades..... 523

218. Revisión de fallos relevantes y su tratamiento de la aplicación
“supletoria”.524

E. ALGUNAS CONCLUSIONES SOBRE LA APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA
LEY DEL CONSUMIDOR RESPECTO DE LAS LEYES ESPECIALES

219. Enumeración.....532

**VI. CAUSAS EN QUE ESTÉ COMPROMETIDO EL INTERÉS COLECTIVO
O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES**

220. Plan de la exposición. 534

**A. ORIGEN DEL LITERAL B) DEL ARTÍCULO 2º BIS EN LA HISTORIA DE LA LEY
DEL CONSUMIDOR**

221. Resumen de su gestación..... 535

B. CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL LITERAL B) DEL ARTÍCULO 2º BIS

222. Descripción..... 538

**C. ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA RELEVANTE SOBRE EL LITERAL B) DEL
ARTÍCULO 2º BIS**

223. Descripción..... 541

**VII. LEYES ESPECIALES EN QUE NO EXISTA
PROCEDIMIENTO INDIVIDUAL INDEMNIZATORIO**

224. Plan de la exposición. 545

**A. ORIGEN DEL LITERAL C) DEL ARTÍCULO 2º BIS EN LA HISTORIA DE LA LEY
DEL CONSUMIDOR**

225. Resumen de su gestación. 546

B. CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL LITERAL C) DEL ARTÍCULO 2º BIS

226. Descripción..... 549

**C. ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA RELEVANTE SOBRE EL LITERAL C) DEL
ARTÍCULO 2º BIS**

227. Descripción..... 551

VIII. LEGISLACIÓN ESPECIAL SOBRE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES (AFP) Y APLICACIÓN
DE LA LEY DEL CONSUMIDOR (ART. 2º BIS)

228. Generalidades. 561

229. Plan de la exposición. 563

A. LEY DEL CONSUMIDOR Y SUS REFORMAS. APLICACIÓN
DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES A
LAS AFP DESDE 1997 Y HASTA LA FECHA

230. Síntesis de razones de texto y de historia fidedigna de la Ley del
Consumidor que acreditan que ésta se aplica a las AFP. 564

231. Síntesis..... 583

B. MATERIAS EN QUE LAS AFP SE RIGEN SUPLETORIAMENTE POR LA LEY
DEL CONSUMIDOR

232. Aplicación supletoria de la Ley del Consumidor a las AFP..... 586

**(i) Las AFP las pensiones que entregan a sus cotizantes cumplen
todas las condiciones de aplicación de la Ley del Consumidor**

233. Descripción. 587

**(ii) Las infracciones que establece la Ley del Consumidor y que re-
sultan aplicables a las AFP**

234. "A lo largo de este libro se han expuesto las infracciones..."..... 589

235. "Un fallo sobre administración defectuosa de los fondos que
administran". 589

236. Síntesis. 593

IX. LEGISLACIÓN ESPECIAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, INTERRUPCIONES
DE SUMINISTRO Y PRINCIPIO NON BIS IN IDEM

237. Generalidades..... 593

238. Las leyes eléctricas como “leyes especiales” aludidas en el artículo 2º bis Ley del Consumidor.....	595
239. Infracciones (multas) en la legislación eléctrica y en la Ley del Consumidor por interrupciones de suministro.	597
240. Compensaciones e indemnizaciones en la legislación eléctrica y en la Ley del Consumidor por interrupción de suministro eléctrico.....	602
241. Circulares interpretativas del SERNAC sobre sentido del artículo 25 A y priorización de su actuación por afectaciones colectivas (Resolución Exenta N°547, de 6 de agosto de 2019), y sobre aplicación económica del artículo 25 A (Resolución Exenta N°637, 11 de septiembre de 2020).....	605
242. El artículo 25 A de la Ley del Consumidor contiene, al menos parcialmente, un “daño punitivo”.....	607
243. Jurisprudencia que distingue entre normas eléctricas regulatorias y normas sobre protección de consumidores, declarando la aplicación de la Ley del Consumidor.....	608
244. Fallos de la Corte Suprema (2022) sobre interrupciones de suministro eléctrico y <i>principio non bis in idem</i>	614
245. Evaluación crítica de la aplicación jurisprudencial de la Ley del Consumidor a las empresas eléctricas en casos de interrupciones de suministro.....	624
246. Síntesis.....	638

SÉPTIMA PARTE.

REVISIÓN CRÍTICA DE LOS PROYECTOS DE LEY SOBRE PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y LA EXTENSIÓN DE SU PROTECCIÓN

247. Objeto del capítulo.....	645
-------------------------------	-----

I. EXPOSICIÓN DE LOS PROYECTOS DE LEY QUE PERSIGUEN REFORMAR EL PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

A. PROYECTO DE LEY QUE BUSCA MODIFICAR EL ARTÍCULO 2° LETRA F) DE LA LEY DEL CONSUMIDOR, DE 11 DE JUNIO DE 2013 (BOLETÍN N°8984-03)

248. Contenido del proyecto.....645

B. PROYECTO DE LEY QUE BUSCA SUJETAR LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES EN QUE EL ARRENDADOR SEA UN CORREDOR DE PROPIEDADES A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DEL CONSUMIDOR, DE 13 DE JUNIO DE 2013 (BOLETÍN N°8993-03)

249. Contenido del proyecto.....646

C. PROYECTO DE LEY QUE BUSCA MODIFICAR LA LEY DEL CONSUMIDOR, PARA EXCLUIR A LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO DE LA CLASE DE LOS PROVEEDORES QUE DICHO CUERPO LEGAL ESTABLECE, DE 21 DE OCTUBRE DE 2014 (BOLETÍN N°9660-03)

250. Contenido del proyecto.....647

D. MODIFICA LA LEY N°19.496, PARA AMPLIAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS MATERIAS QUE INDICA, DE 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019 (BOLETÍN N°12.931-03)

251. Contenido del proyecto.647

E. MODIFICA LA LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN LO RELATIVO A SU ÁMBITO DE APLICACIÓN, DE 11 DE AGOSTO DE 2020 (BOLETÍN N°13.708-03)

252. Contenido del proyecto.....648

F. MEJORA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ÁMBITO DE SUS INTERESES INDIVIDUALES FORTALECIENDO AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Y ESTABLECE OTRAS MODIFICACIONES QUE INDICA, DE 7 DE SEPTIEMBRE DE 2023 (BOLETÍN N°16.271-03)

253. Contenido del proyecto.....649

II. ANÁLISIS CRÍTICO DE CADA PROYECTO EN PARTICULAR

A. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2° LETRA F) DE LA LEY DEL CONSUMIDOR (BOLETÍN N°8984-03)

254. Revisión crítica.....650

B. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2° LETRA C) DE LA LEY DEL CONSUMIDOR (BOLETÍN N°8993-03)

255. Revisión crítica.....652

C. MODIFICACIÓN DEL N°1 DEL ARTÍCULO 1° DE LA LEY DEL CONSUMIDOR, PARA EXCLUIR A LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO DE LA DEFINICIÓN DE PROVEEDORES (BOLETÍN N°9660-03)

256. Revisión crítica.....653

D. MODIFICACIÓN DE LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR (ART. 1 N°1), E INCLUSIÓN DE UN NUEVO ARTÍCULO 1 BIS (BOLETÍN N°12.931-03)

257. Revisión crítica.....655

E. MODIFICACIÓN DE LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR (ART. 1 N°1), DEL INCISO 1° DEL ARTÍCULO 2 Y DEL ARTÍCULO 2 BIS (BOLETÍN N°13.708-03)

258. Revisión crítica.....662

F. ELIMINA EL ACTO JURÍDICO ONEROSO, INCORPORA LAS PROMESAS DE COMPRAVENTA Y REFORMA EL PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR Y LA NOCIÓN DE PROVEEDOR INTERMEDIARIO, DE 7 DE SEPTIEMBRE DE 2023 (BOLETÍN N°16.271-03)

259. Revisión crítica.....665

OCTAVA PARTE.
REVISIÓN DE ALGUNOS SISTEMAS COMPARADOS EN MATERIA DE EXTENSIÓN DE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES

260. Plan de la exposición..... 677

I. UNIÓN EUROPEA

261. Exposición sucinta..... 677

262. a) Consumidor..... 677

262. b) Proveedor..... 680

II. FRANCIA

263. Exposición sucinta..... 682

264. a) Consumidor..... 682

265. b) Proveedor..... 684

III. ESPAÑA

266. Exposición sucinta..... 686

267. a) Consumidor..... 686

268. b) Proveedor..... 688

IV. ALEMANIA

269. a) Consumidor..... 689

270. b) Proveedor..... 691

V. ITALIA

271. a) Consumidor.....	691
272. b) Proveedor.....	692

VI. ESTADOS UNIDOS

273. Exposición sucinta.....	692
274. a) Consumidor.....	693
275. b) Proveedor.....	694

VII. REINO UNIDO

276. Exposición sucinta.....	695
277. a) Consumidor.....	695
278. b) Proveedor.....	696

VIII. ARGENTINA

279. a) Consumidor.....	696
280. b) Proveedor.....	699

IX. COLOMBIA

281. a) Consumidor.....	700
282. b) Proveedor.....	702

X. BRASIL

283. a) Consumidor.....	703
284. b) Proveedor.....	705
285. Algunas conclusiones que pueden extraerse de los sistemas comparados examinados.....	706