

# La protección de los derechos de los consumidores en Chile

Editores: Jorge Baraona G. y Osvaldo Lagos V.

Universidad de los Andes /2006

www.librotecnia.cl

## ÍNDICE

NOTA DEL DIRECTOR ..... 11

PRESENTACIÓN..... 13

ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY CHILENA DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR: APLICACIÓN DE LA LEY 19.496 Y  
LAS MODIFICACIONES DE LA LEY 19.955

*Rony Jara Amigo*

I. Introducción..... 21

II. Breve revisión de los conceptos básicos  
de la Ley 19.496 en su ámbito de  
aplicación..... 22

III. Algunos ejemplos de aplicación  
jurisprudencial de los referidos  
conceptos básicos..... 25

IV. ¿Ley 19.955: cambios en los conceptos  
básicos del ámbito de aplicación  
de la Ley 19.496?..... 31

V. Un caso particular de no proveedor:  
los profesionales que ejerzan  
independientemente su actividad ..... 37

VI. Las nuevas inclusiones en el ámbito de  
aplicación: vivienda, educación y salud .... 42

VII. LPC y legislación aplicable: nuevas  
materias de aplicación subsidiaria..... 53

VIII. Conclusiones..... 57

LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN: NORMAS DE EQUIDAD  
EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO

*Jorge Wahl Silva*

I. La justificación de la existencia  
de normas protectoras..... 59

www.librotecnia.cl

II.	La normativa de la Ley 19.496 y su modificación por la Ley 19.955.....	62
III.	Conclusiones.....	76

LAS REFORMAS INTRODUCIDAS A LA LEY DEL CONSUMIDOR POR LA LEY 19.955 Y ESPECIALMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS  
*Ruperto Pinochet Olave*

I.	Introducción.....	79
II.	¿Qué es o qué significa de acuerdo a la teoría general del contrato el mencionado derecho de desistimiento? .....	81
III.	¿Por qué el Derecho de Consumo incorpora, en términos más o menos generales, el mencionado derecho de desistimiento? .....	85
IV.	¿Se justifica especialmente la inclusión del derecho de desistimiento en la contratación electrónica? .....	90
V.	Conclusiones.....	93

LA RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO Y POR PRODUCTOS PELIGROSOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES  
*Hernán Corral Talciani*

I.	La responsabilidad civil en la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores .....	95
II.	La llamada “responsabilidad por incumplimiento” .....	97
III.	Los productos “peligrosos” y la responsabilidad derivada de su uso .....	104

PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIVIL EN LA LEY SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES  
*María Sara Rodríguez Pinto*

I.	Introducción: sistema común de garantía legal de estos contratos.....	111
----	---	-----

II.	Obligación legal de garantía en la prestación de servicios y responsabilidad contractual del proveedor.....	115
III.	Responsabilidad extracontractual del proveedor de servicios.....	120
IV.	Cobertura de la LPC a diversos servicios ...	121
V.	El derecho legal de retracto en la contratación de ciertos servicios.....	126

**COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES EN LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL**  
*Sergio Villalobos Ríos*

I.	Competencia.....	129
II.	Procedimiento.....	132

**EL PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA LEY 19.496**  
*Maite Aguirrezabal Grünstein*

I.	Generalidades.....	143
II.	Los intereses supraindividuales.....	149
III.	Procedimiento para la defensa de intereses colectivos y difusos.....	157

**A MARCA E A EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA GLOBALIZAÇÃO**  
*Ana Luiza da Gama e Souza*

I.	Introdução.....	175
II.	A garantia do consumidor no direito brasileiro e na legislação comparada.....	177
III.	O Fornecedor de produtos e a obrigação de garantia.....	185
IV.	A Efetividade da garantia no consumo de produtos adquiridos de empresas transnacionais como status de “grandes marcas”.....	189
V.	Conclusão.....	193