

## ÍNDICE

ABREVIATURAS.....	VII
PRESENTACIÓN.....	IX
1. DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN A LA ASESORÍA EN MATERIA DE CRÉDITOS: MEDIDAS QUE PROMUEVE LA AGENCIA ESTATAL PARA EVITAR EL SOBREENDEUDA- MIENTO .....	1
Francisca Barrientos Camus	
1.1. Modelo basado en la información .....	1
1.2. Modelo de los créditos responsables .....	5
1.3. Modelo chileno .....	6
A) El modelo desde el punto de vista de las partes que interactúan en el contrato de préstamo de consumo .....	6
B) El modelo desde el punto de vista de la agencia estatal que protege al consumidor en el contrato de préstamo .....	7
C) La posible inclusión de una regla legal expresa que promueva el préstamo responsable .....	8
1.4. Productos educativos que evitan el sobreendeudamiento promovidos por la agencia estatal.....	10
1.5. Conclusiones reflexivas .....	13
2. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS TÉCNICAS DE INFORMACIÓN ANTE LA EVIDENCIA DEL RAZONAMIENTO IMPERFECTO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS .....	15
Juan Luis Goldenberg Serrano	
2.1. Introducción.....	15
2.2. El modelo del “prestatarario racional” en la lógica de la codificación.....	17
2.3. Los cambios en la lógica del financiamiento del consumo en el siglo XX y su incidencia en la tutela del consumidor financiero.....	20

2.4. Los problemas de racionalidad imperfecta en el ámbito del consumo financiero .....	25
2.5. Las reorientaciones de la tutela del consumidor a partir de la crisis <i>sub-prime</i> y el “principio de préstamo responsable” .....	28
3. INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	33
Nicolás Rojas Covarrubias	
3.1. Introducción .....	33
3.2. Limitaciones intrínsecas .....	34
3.3. Limitaciones extrínsecas .....	39
3.4. Observaciones finales .....	41
4. GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL DE CRÉDITOS Y DEBERES DE INFORMACIÓN .....	45
Mauricio Tapia Rodríguez	
4.1. Introducción .....	45
4.2. Mecanismos de cobranza extrajudicial y deberes de información .....	46
4.3. Mecanismos de cobranza judicial y deberes de información .....	53
A) Confusión de gastos extrajudiciales y judiciales .....	53
B) Costas judiciales no reguladas y deberes de información .....	56
4.4. Modificaciones introducidas en la LPDC por la Ley N° 21.062 .....	58
5. LA RESPONSABILIDAD POR PUBLICIDAD ILÍCITA DIRIGIDA AL CONSUMIDOR FINANCIERO: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL DERECHO CHILENO .....	63
Patricia López Díaz	
5.1. Introducción .....	63
5.2. La publicidad ilícita dirigida al consumidor financiero que incide en su sobreendeudamiento y la responsabilidad que se activa frente a su acacimamiento .....	67
A) La publicidad engañosa dirigida al consumidor financiero .....	68
B) La publicidad agresiva dirigida al consumidor financiero .....	72
C) La publicidad encubierta dirigida al consumidor financiero .....	73
5.3. Los sujetos en contra de los cuales el consumidor financiero puede hacer efectiva la responsabilidad por la publicidad ilícita dirigida en su contra .....	75
5.4. Conclusiones .....	76
6. INFORMACIÓN Y CONSUMO FINANCIERO EN LA UNIÓN EUROPEA .....	79
Francisco Mercadal Vidal	
6.1. Introducción .....	79
6.2. La Directiva MiFID II .....	79

6.3. Principios generales y deberes de información a los clientes (artículo 24 de MiFID II) .....	82
7. RÉGIMEN INFORMATIVO EN LA CONTRATACIÓN BANCARIA EN ARGENTINA.....	91
Javier H. Wajtraub	
7.1. El deber de información genérico.....	91
7.2. El mecanismo de integración normativa del régimen protectorio.....	94
7.3. El tratamiento de la información financiera en la legislación tuitiva .....	96
7.4. Conclusión.....	98
8. INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN PRECONTRACTUAL DE INFORMAR AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	99
Gabriel Hernández Paulsen	
8.1. La obligación precontractual de informar .....	99
8.2. Recuento de las consecuencias aplicables ante el incumplimiento de la obligación precontractual de informar al consumidor financiero.....	102
8.3. Nulidad por vicio del consentimiento derivado del incumplimiento de la obligación precontractual de informar al consumidor financiero.....	103
8.4. Nulidad por infracción de las normas imperativas que imponen al proveedor de productos o servicios financieros la obligación precontractual de informar al consumidor.....	105
8.5. No incorporación de condiciones generales de la contratación por incumplimiento de los requisitos informativos de inclusión por parte del proveedor de productos o servicios financieros.....	105
8.6. Nulidad por abusividad derivada de la falta de transparencia de cláusulas del contrato de consumo financiero.....	106
8.7. Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor financiero en supuestos de no otorgamiento de información o de entrega de una inadecuada.....	106
8.8. Remedios contractuales aplicables ante el incumplimiento de la obligación precontractual de informar al consumidor financiero.....	107
8.9. Responsabilidad civil por incumplimiento de la obligación precontractual de informar al consumidor financiero.....	107
9. REFLEXIONES EN TORNO A ALGUNAS CLÁUSULAS ABUSIVAS TÍPICAS EN LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS .....	109
Sebastián Campos Mícin	
9.1. Introducción.....	109
9.2. Cláusulas que autorizan al proveedor para aceptar letras de cambio, suscribir pagarés o reconocer deudas a nombre del cliente.....	110

9.3. Cláusulas que imponen el cobro de comisiones distintas a la comisión de administración asociada al producto o servicio financiero contratado.....	112
9.4. Cláusulas que facultan al proveedor para modificar unilateralmente los términos del contrato .....	113
10. LA NULIDAD DERIVADA DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL RÉGIMEN DE LA LEY Nº 19.496.....	117
Erika Isler Soto	
10.1. Introducción.....	117
10.2. Características generales de la nulidad derivada de las cláusulas abusivas .....	118
10.3. La nulidad derivada de las cláusulas abusivas contenidas en un contrato por adhesión: en torno al estatuto jurídico aplicable .....	121
A) La naturaleza de la nulidad .....	121
a. La remisión al derecho común .....	122
b. Se trata de una nulidad particular.....	122
B) Por regla general conduce a una nulidad parcial .....	124
11. CLÁUSULAS ABUSIVAS POR FALTA DE TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS POR CONSUMIDORES .....	127
Gabriel Hernández Paulsen	
11.1. Introducción.....	127
11.2. Controles de forma y de fondo en los contratos celebrados por consumidores financieros.....	128
11.3. Abusividad por falta de transparencia en los contratos celebrados por consumidores financieros .....	130
11.4. Referencia a la Directiva 93/13 .....	131
11.5. Referencia a la sentencia del Tribunal Supremo español de 9 de mayo de 2013 .....	132
11.6. Referencia al derecho chileno .....	134
12. CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CONSUMO FINANCIERO EN LA UNIÓN EUROPEA .....	137
Giovanni Berti de Marinis	
12.1. La disciplina europea de las cláusulas abusivas.....	137
12.2. La compatibilidad de la definición de cliente en el mercado financiero y bancario con la de consumidor.....	139
12.3. Excepciones establecidas al control de abusividad de las cláusulas incluidas en los contratos bancarios y financieros.....	141
12.4. La jurisprudencia europea en materia de declaración de oficio de la nulidad de las cláusulas abusivas.....	143

12.5. La jurisprudencia europea en materia de prescripción de las acciones judiciales que proceden contra la presencia de cláusulas abusivas en los contratos bancarios .....	144
12.6. La jurisprudencia europea en materia de abusividad de la cláusula suelo en los contratos de mutuo y de los efectos que se producen de su nulidad .....	146
12.7. Conclusiones.....	147
13. CONSUMIDORES FINANCIEROS Y REMEDIOS CONTRACTUALES: PERTINENCIA Y ADECUACIÓN DE LOS REMEDIOS CONTRACTUALES Y LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....	151
Jimena Orrego Pastén - Mauricio Jullian de Tezanos-Pinto	
13.1. Introducción.....	151
13.2. Consideraciones relativas a la protección del consumidor financiero a partir de las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496.....	154
13.3. Examen particular de los remedios especiales contenidos en la Ley de Protección al Consumidor .....	159
13.4. Conclusión: técnica y práctica en defensa de los consumidores .....	163
14. ACCIONES COLECTIVAS Y CONSUMO FINANCIERO .....	165
Lucas del Villar Montt	
14.1. Introducción.....	165
14.2. El SERNAC y la protección del consumidor financiero .....	166
A) Casos ilustrativos del trabajo del SERNAC en materia de protección del consumidor financiero.....	168
B) Vigilancia del mercado financiero .....	170
14.3. El SERNAC y la información al consumidor financiero.....	173
14.4. El SERNAC y la educación del consumidor financiero.....	175
14.5. Conclusión.....	176
BIBLIOGRAFÍA .....	177
DOCTRINA .....	177
NORMATIVA CITADA.....	181
JURISPRUDENCIA CITADA .....	183