



Consumidor digital ¡Conoce y defiende tus derechos!

Sebastián Bozzo Hauri

Edición actualizada por Betty
Martínez-Cárdenas y Paula Godoy



MÁS UNIVERSIDAD

Consumidor digital ¡Conoce y defiende tus derechos!

Sebastián Bozzo Hauri

Edición actualizada por Betty
Martínez-Cárdenas y Paula Godoy



MÁS UNIVERSIDAD

Consumidor digital ¡Conoce y defiende tus derechos! Sebastián Bozzo Hauri

Primera edición: julio, 2019

Segunda edición: octubre, 2023

Santiago, Chile

Ediciones Universidad Autónoma de Chile

<https://ediciones.uaautonoma.cl>

© Universidad Autónoma de Chile

Avenida Pedro de Valdivia 425, Providencia

Santiago, Chile

Colaboradoras: Dras. Betty Martínez-Cárdenas y Paula Godoy

Cuadernillo de orientaciones pedagógicas: José Luis Proboste

Diseño y diagramación: Valentina Iriarte y Camilo Celli

ISBN: 978-956-6201-76-2



Este material puede ser copiado y redistribuido por cualquier medio o formato, además se puede remezclar, transformar y crear a partir del material siempre y cuando se reconozca adecuadamente la autoría y las contribuciones se difundan bajo la misma licencia del material original.

Impreso en Chile | Printed in Chile

EDICIONES
Universidad Autónoma de Chile



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Módulo Jean Monnet
IA y Derecho Privado Europeo



Fondecyt regular
«Digitalización y
algoritmos en la solución
de conflictos en materia
de consumo en Chile.

Propuestas de mejora del acceso a la
justicia del consumidor individual a la luz
de los sistemas comparados» N.º 1220735.



Fondecyt iniciación
«Estudio y propuesta
online en derecho de
consumo como forma de
acceso a la justicia en Chile» N.º 11220494.

Índice

Punto previo	7
¿QUIÉNES INTERVIENEN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO?	9
¡CONOCE Y DEFIENDE TUS DERECHOS!	21
TIPOS DE GARANTÍA	42
HAN VULNERADO MIS DERECHOS	52
Modelo de querrela y demanda	62
ÚLTIMOS PASOS	66
Referencias	72

PUNTO PREVIO

Esta guía tiene como objetivo entregar herramientas al consumidor para que pueda defender sus derechos como tal ante los Juzgados de Policía Local de Chile y conozca la posibilidad de acceder a procedimientos de resolución alternativa de conflictos en línea, lo que últimamente se ha plasmado en plataformas de resolución en línea u *Online Dispute Resolution*, conocidas también como ODR por sus iniciales en inglés.

Además, aunque no pretende configurarse como una guía completa sobre todos y cada uno de los derechos del consumidor, sí busca explicar aquellas situaciones en las que, con mayor frecuencia, se vulneran estos derechos y las herramientas de las que dispone el consumidor para defenderse a sí mismo.

Antes de comenzar, recuerda tener en cuenta que:

- » En Chile, los derechos de los consumidores se establecen con carácter general en la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor (LPC).
- » Sin embargo, pueden existir otras normas que regulen de manera específica ciertos ámbitos relativos al consumidor y resulten aplicables. Por ejemplo, en materia de telecomunicaciones, energía eléctrica, aeronáutica, servicios sanitarios, vivienda, alimentación, medicamentos, etc.



¿Quiénes intervienen en las relaciones de consumo?

Los **consumidores**, los **proveedores** y las **plataformas digitales**

¿Quiénes son consumidores?

Los consumidores (en ocasiones, también llamados «usuarios») son las personas físicas o empresas que adquieren, utilizan o disfrutan, como «destinatarios finales», de bienes o servicios.

Son destinatarios finales porque adquieren los bienes o servicios para utilizarlos o consumirlos ellos mismos; de tal forma que esos bienes o servicios queden incorporados dentro de su ámbito personal, familiar o doméstico, o se agoten sin que vuelvan al mercado.

—> [\(Ver artículo 1.1, Ley 19.496\)](#)

Entonces, el destinatario final adquiere el bien o servicio para satisfacer necesidades propias, familiares o domésticas y no para realizar actividades empresariales o profesionales. Por ejemplo, es consumidor quien adquiere un televisor para su uso personal.

¿Puedo ser consumidor si no he adquirido un bien o servicio?

En algunas situaciones podrás ser considerado consumidor a pesar de no haber adquirido un bien o servicio. Por ejemplo, si vas a un supermercado y, mientras haces la compra (que todavía no has pagado), te caes porque en el suelo había un líquido derramado. Incluso, se ha llegado a considerar que es consumidor un menor de edad que sufre una caída en la misma situación, a pesar de no ser él quien realiza la compra.

Si quieres más información puedes consultar, entre otros, el siguiente caso: Corte de Apelaciones de San Miguel, rol número 1298/2011.

¿Quiénes son los proveedores?

Los proveedores son las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

→ (Ver artículo 1.2, Ley 19.496)

¿Cuáles son los proveedores más comunes?

Entre otros:

- » los servicios de estacionamiento de acceso al público general;
- » los supermercados;
- » algunos establecimientos educacionales (como universidades e institutos de formación técnica y profesional);
- » las empresas de retail;



- » las empresas dedicadas a ofrecer productos y servicios financieros;
- » las aerolíneas y agencias de turismo;
- » los prestadores de servicios de transporte público de pasajeros (como buses y aviones);
- » los concesionarios de venta de autos;
- » los prestadores de servicios básicos (como agua y electricidad);
- » los operadores de Internet, telefonía fija y móvil, tv satelital, empresas que realizan ventas por internet, entre otros.

¿Los que ejercen profesiones independientes pueden ser considerados proveedores?

No, como regla general no se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. Por ejemplo, abogados, arquitectos, contadores, auditores, entre otros.

Sin embargo, si los servicios son prestados por medio de empresas, estas podrían considerarse proveedoras y así quedar sujetas a las disposiciones de la Ley 19.496.

→ (Ver artículo 1.2, Ley 19.496)



¿Qué son las plataformas digitales?

Con el paso del tiempo la digitalización comercial ha crecido exponencialmente. Así, las nuevas tecnologías han generado cambios significativos dentro de las cadenas de procesos, haciéndolas más eficientes, mejorando la visibilidad y la transparencia de la información, incrementando la velocidad de respuesta e interacción, cambiando los canales de distribución e incluyendo a nuevos intermediarios. Esto ha permitido que las empresas y los consumidores ya no solo interactúen en la tienda física, sino que también mediante este mercado digital.

De este modo, serán deberes de los proveedores manejar en estas plataformas:

- » La información completa, clara, precisa y de fácil acceso, en un lenguaje simple y de fácil comprensión, y de forma previa a la compra del producto o contratación del servicio.
- » La identificación del proveedor, su representante legal, su domicilio y medios de contacto.
- » En los casos en que exista un operador de la plataforma, se deberá informar antes de la venta del producto o la contratación del servicio cuáles son las obligaciones contractuales que asumirá con el consumidor.
- » Las características de los productos o servicios, su origen o lugar de fabricación, marcas, garantías, cualidades (dimensiones,

tallas, color, peso, número de unidades que lo componen, etc.), material y contenido.

- » Términos y condiciones respecto del pago y de la entrega, las políticas de cambio, devoluciones y costo total del producto.
- » Información sobre stock o disponibilidad.
- » Información sobre entrega, despacho o retiro.
- » Información sobre el derecho a retracto.
- » Información sobre el tratamiento que se dará a los datos personales del consumidor.
- » Información sobre el uso de sistemas de Inteligencia Artificial en la interacción con el consumidor.
- » Cuidar de que el sistema de Inteligencia Artificial que empleen incurra en discriminaciones arbitrarias.
- » Evitar usar el sistema de Inteligencia Artificial para perjudicar la libertad de elección del consumidor.

Para más información ver la Circular interpretativa sobre buenas prácticas en el comercio electrónico Resolución Exenta N.º 0184 del 21 de marzo de 2019 emitida por el Sernac, el Decreto N.º 6 del 21 de enero de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico y la Circular interpretativa sobre protección de los consumidores frente al uso de sistemas de Inteligencia Artificial en las relaciones de consumo.



¿Quiénes intervienen en la protección de los derechos de los consumidores en Chile?

Principalmente son:

- » el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac),
- » los Juzgados de Policía Local y,
- » las Asociaciones de consumidores.

Recuerda que, si bien esta guía está dirigida a brindar herramientas a los consumidores individuales para la defensa de sus derechos, en Chile, los consumidores también pueden ejercer sus derechos de forma colectiva.

Los juicios colectivos son un mecanismo judicial distinto al que aquí te presentamos, que permite proteger los intereses colectivos y difusos de grupos de consumidores determinados, determinables e incluso, indeterminados. Para más información puedes consultar los artículos 51 y siguientes de la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor.

¿Qué es el Sernac?

El Sernac es el Servicio Nacional del Consumidor, organismo que se encarga de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor y demás normas que digan relación con el consumidor.

Su misión incluye, además, la tarea de difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación para los consumidores.

Su página web es: www.sernac.cl

¿Dónde están las oficinas del Sernac?

La oficina central de la Región Metropolitana se encuentra en Teatinos 333, piso 2, Santiago. No obstante, el Sernac trabaja a lo largo de todo el país.

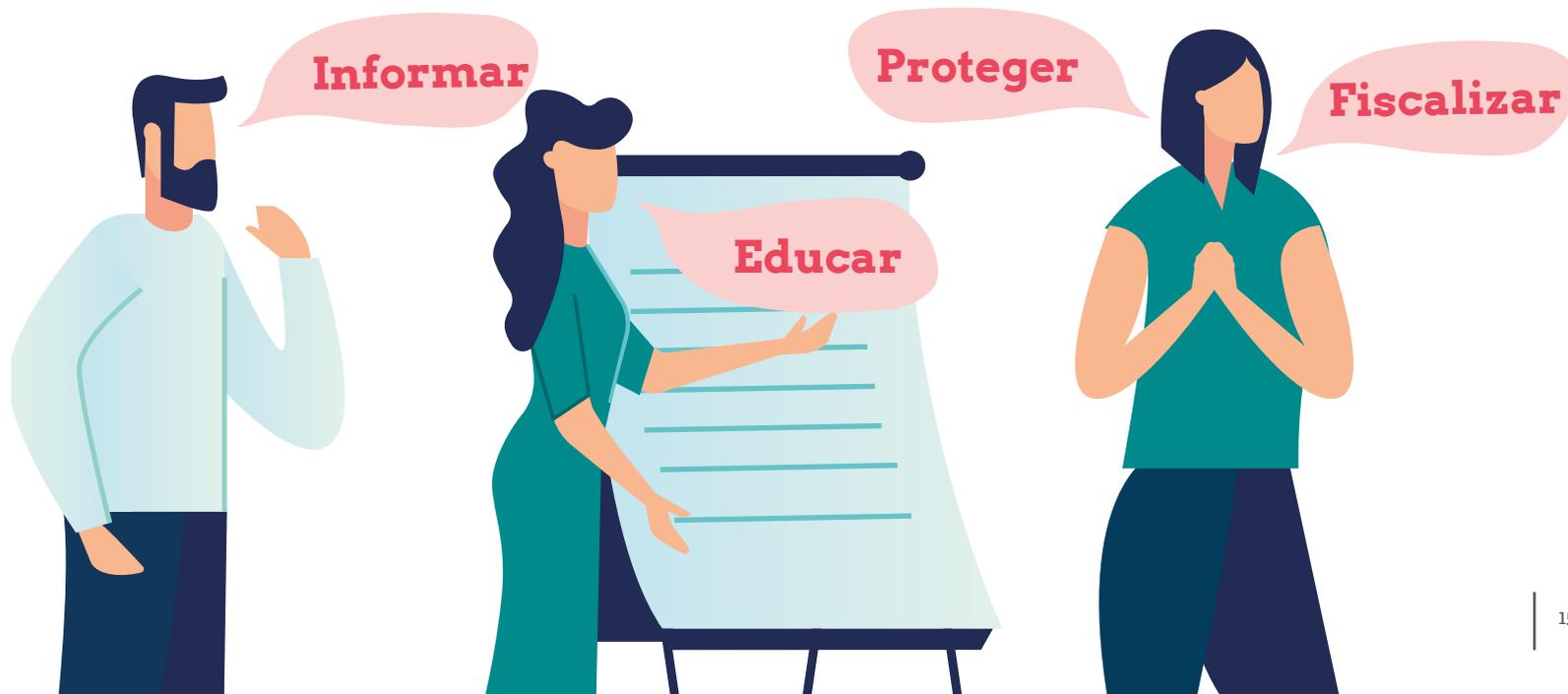
Posee 15 direcciones ubicadas en las capitales regionales y tiene convenios con numerosas municipalidades, a través de las cuales brinda atención al público.

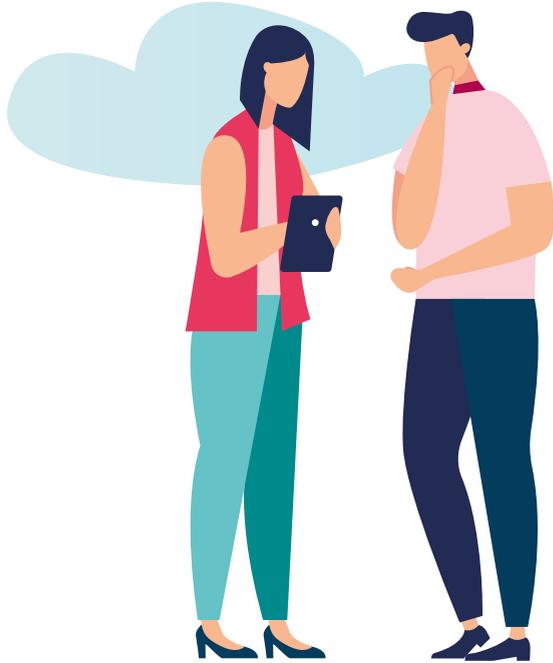
En esas oficinas puedes presentar tus reclamos, aunque también puedes hacerlo en el sitio web o por vía telefónica llamando al 800 700 100.

¿De qué se encarga el Sernac?

El Sernac tiene tres funciones fundamentales:

→ [\(Ver artículo 58, Ley 19.496\)](#)





En cuanto a **informar** y **educar**, el Sernac se encarga, entre otras cosas, de:

- » Formular y ejecutar programas de información, investigación y educación sobre los derechos de los consumidores.
- » Con el apoyo de entidades especializadas, realizar análisis de productos que se ofrezcan en el mercado en relación con su composición, contenido neto y otras características.
- » Proporcionar información y resolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y otros organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.
- » Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar, al consumidor, un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- » Realizar y promover estudios en el área del consumo.
- » Llevar un registro de las sentencias que dicten los Juzgados de Policía Local en relación con materias de consumo.

En cuanto a **proteger**:

- » Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores (aunque solo podrá hacerse parte en aquellas que comprometan intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores).
- » Esta facultad incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales

respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan ciertas normas.

- » Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los consumidores.
- » Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.
- » Proponer, al presidente de la República, la dictación o modificación de leyes en la medida que sea necesario para la mejor protección de los derechos de los consumidores.
- » Llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores previsto en el título IV, párrafo 4° de la Ley 19.496.
- » Además, el Sernac puede solicitar a los proveedores los antecedentes y documentación que diga relación con la información básica comercial* de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

** Se trata de los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor deba suministrar obligatoriamente a los consumidores en cumplimiento de una norma jurídica. Asimismo, puede relacionarse con los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda, o vinculados a la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.*



En cuanto a **fiscalizar**:

- » Se debe fiscalizar el cumplimiento de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de los proveedores.
- » Los funcionarios del Sernac podrán, en el cumplimiento de sus labores, ingresar a los inmuebles, tomar registro del sitio o bienes objeto de fiscalización, levantar actas y, en general, ejecutar cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancia de las actividades fiscalizadas.
- » En relación con ello, se incluye también la posibilidad de citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a fiscalización, así como la de solicitar, al juez de policía local, la incautación de documentación en el caso de que esta no haya sido entregada en forma voluntaria por el fiscalizado.

Los proveedores que se opongan a la fiscalización de forma injustificada, arriesgan ser sancionados con multas de hasta 750 UTM. Además, el Sernac podrá utilizar el auxilio de la fuerza pública cuando exista oposición a la fiscalización.





¿Puede fiscalizarse un sitio web?

Sí, los funcionarios del Sernac también podrán fiscalizar sitios web. En ese caso, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio y entregarlos en formato digital.

—→ *(Ver artículo 58, letra a, Ley 19.496)*

Entonces, ¿qué no hace el Sernac?

- » El Sernac no representa los derechos de los consumidores en procesos individualmente considerados. Es decir, el Sernac podrá orientarte pero no representarte ante el Juzgado de Policía Local.
- » El Sernac no interviene en acciones de interés individual, es decir, en aquellas que se realizan a título individual por el consumidor directamente afectado. Si bien, en algunos casos se hace parte, ello no implica la representación del consumidor.
- » El Sernac no impone sanciones.

¿Qué son los Juzgados de Policía Local?

Son tribunales especiales que no forman parte del Poder Judicial*1, dependen administrativamente de la municipalidad y se encargan de administrar justicia en relación con las infracciones a algunas leyes especiales vigentes en Chile, entre ellas las transgresiones a los intereses individuales de los consumidores protegidos por la Ley N° 19.496.

**1 Aunque no forman parte del Poder Judicial, los Juzgados de Policía Local están bajo la supervigilancia correccional y económica de la Corte de Apelaciones respectiva.*

¿A cuál Juzgado de Policía Local debo acudir si tuve un problema relacionado con el consumo?

Al Juzgado de Policía Local competente, es decir, aquel de tu domicilio o del domicilio del proveedor. ¡Tú eliges!

Recuerda que no te pueden obligar a acudir a un juzgado distinto a los mencionados, incluso aunque se indique lo contrario que en el contrato.

¿Qué función cumple el Juzgado de Policía Local en materia de consumo?

Los jueces de policía local conocerán y decidirán todas las denuncias y acciones a título individual que emanan de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

**2 Cuando se trate del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, sí se requerirá la asistencia de un abogado habilitado.*

¿Se necesita ser asistido por un abogado para presentar una denuncia, querrela o demanda ante el Juzgado de Policía Local en materia de consumo?

¡No! Tú mismo puedes presentar, por escrito y personalmente, la denuncia, querrela o demanda en el Juzgado de Policía Local*2. En la página 47 y siguientes te diremos cómo hacerlo.

→ (Ver artículo 50 C, Ley 19.496)

¡Conoce y defiende tus derechos!

¿Cuáles son mis derechos básicos como consumidor?

Derecho a elegir libremente el bien o servicio

Como consumidor tienes derecho a decidir con total libertad el bien o servicio que quieres contratar. En consecuencia:

- » Debes poder realizar tu elección sin presiones ni coacciones.
- » Debes poder elegir entre todas las empresas que ofrecen el producto o servicio de tu interés.
- » No puedes ser obligado a contratar algún producto o servicio con una determinada empresa.

→ (Ver artículo 3, letra a, Ley 19.496)



Derecho a la información

Derecho a tener una información completa, verdadera, útil, clara, comprensible y legible antes de comprar el bien o contratar el servicio. En este sentido, la información:

- » debe ser proporcionada a través de medios que garanticen un acceso claro, expedito y oportuno;
- » debe ser proporcionada en idioma castellano;
- » no podrá inducir a error o engaño;
- » debe comprender los siguientes elementos:
 - bien o servicio ofrecido;
 - precio del producto o la tarifa del servicio;
 - condiciones de contratación;
 - otras características relevantes del bien o servicio.

—→ (Ver artículo 3, letra b, Ley 19.496)



Con respecto al DERECHO A LA INFORMACIÓN, ten en cuenta que:

El proveedor siempre debe informar si los productos son usados, refaccionados, si tiene deficiencias o si está hecho con partes usadas. En dichos casos se pierde el derecho a la garantía legal, salvo en aquellos casos en que el proveedor reconozca una garantía específica al producto.

(Ver artículo 14, Ley 19.496)

RECOMENDACIÓN:

Valora detenidamente la compra de productos usados, refaccionados o con piezas usadas cuando no vayan acompañados de garantías específicas, pues esos productos no tienen garantía legal.

AUTOEVALUACIÓN

¿Cuál te parece que es la solución en el siguiente caso? Escoge una alternativa:

¿Debe el vendedor avisarme si el producto que me ofrece tiene deficiencias, está usado, refaccionado o hecho con piezas o partes usadas?

- a) No, el vendedor no está obligado a avisarme si el producto que me ofrece tiene deficiencias, está usado, refaccionado o hecho con piezas o partes usadas.
- b) El vendedor solo está obligado a avisarme cuando se trate de productos electrónicos.
- c) Sí, el vendedor debe avisarme expresamente y antes de la compra si el producto que me ofrece tiene deficiencias, está usado, refaccionado o hecho con piezas o partes usadas

→ **Respuesta:**

Letra c. Sí, el vendedor debe avisar expresamente y antes de la compra si los productos tienen deficiencias, son usados, refaccionados o están hechos con partes o piezas usadas.



Derecho a no ser discriminado arbitrariamente

Como consumidor tienes derecho a no ser discriminado de manera arbitraria por las empresas que proporcionan los bienes o los servicios.

✗ **No significa** que la empresa no pueda hacer ningún tipo de diferencia o distinción entre los consumidores, ni que se le impida establecer ciertas restricciones que sean razonables cuando hayan sido debidamente informadas.

Ejemplo: está justificado y es admisible que existan estacionamientos reservados exclusivamente para discapacitados, embarazadas y adultos mayores.



✓ **Significa que** no puedes ser discriminado de manera injustificada, irracional o por algún motivo que atente contra tu dignidad como consumidor. Eso ocurre cuando se hacen distinciones basadas en la condición económica, raza, sexo, nacionalidad, estado civil, apariencia física, condición sexual, etc.

La forma más habitual de la vulneración de este derecho es cuando el proveedor se niega injustificadamente a vender un bien o prestar un servicio comprendido en su giro, en las condiciones ofrecidas.

Ejemplo: no te permiten inscribirte en un gimnasio por tu apariencia física.

→ (Ver artículo 3, letra c, Ley 19.496)

Derecho a la seguridad en el consumo

Este supone que tienes derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y del medioambiente. Así, las empresas deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar riesgos en el uso o consumo de bienes y servicios.

Es decir, debes poder utilizar los bienes o servicios adquiridos para el fin especificado por el proveedor sin que te ocasionen daños.

→ (Ver artículo 3, letra d, Ley 19.496)



Si quieres más información puedes consultar, entre otros, los siguientes casos:

Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 18 de febrero de 2013, rol 105-2013.

Corte de Apelaciones de San Miguel, con fecha 5 de noviembre de 2012, rol 1298-2011.

Corte de Apelaciones de Iquique, con fecha 29 de julio de 2011, rol 25-2011.

Corte de Apelaciones de Valparaíso, con fecha 3 de julio de 2018, rol 131-2018.

Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 10 de mayo de 2018, rol 1520-2017.

AUTOEVALUACIÓN

¿Qué te parece que puedes hacer en el siguiente caso? Escoge una alternativa:

Voy a un supermercado y, mientras estoy haciendo la compra, me caigo porque en el suelo había un líquido derramado que no habían limpiado.

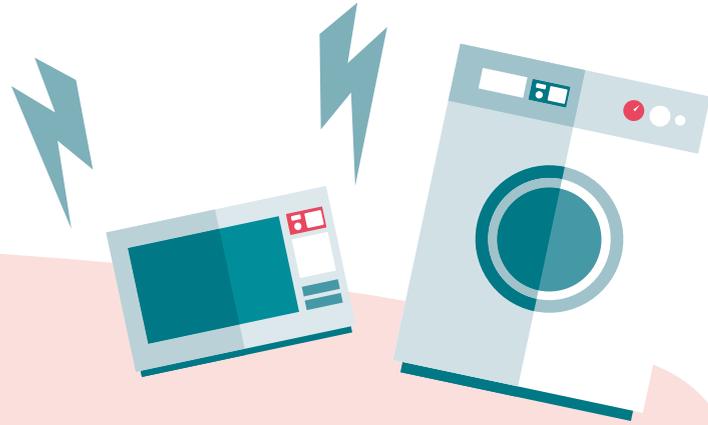
- a) En este caso existe una infracción del derecho del consumidor a la seguridad en el consumo ya que la empresa proveedora debe adoptar medidas que eviten riesgos para la seguridad del consumidor.
- b) No existe infracción a la ley porque, al no haber pagado, no puedo ser considerado consumidor.
- c) No existe infracción porque debí ser más cuidadoso al caminar por los pasillos del supermercado.

→ Respuesta

Letra a. En este caso, sí existe una infracción del derecho del consumidor a la seguridad en el consumo ya que la empresa proveedora debe adoptar las medidas que eviten riesgos para la seguridad del consumidor. Y en caso de ocurrir el accidente, la empresa debe prestar auxilio y procurar que el consumidor reciba la atención médica oportuna.

Los tribunales han reconocido que en estas situaciones sí se infringe el derecho a la seguridad en el consumo.





ACTIVIDAD

SITUACIÓN 1

Ha habido una variación de voltaje en la electricidad lo que ha estropeado varios electrodomésticos en mi domicilio.

¿Qué puedo hacer? Escoge una alternativa:

- No puedo hacer nada, debo arreglarlo por mi cuenta.
- La empresa proveedora de la electricidad debe pagar, reparar o indemnizar los daños causados.
- La empresa proveedora solo debe reparar los electrodomésticos si la variación de voltaje ocurre en invierno.

Solución

Letra b. Existe una infracción del derecho del consumidor a la seguridad en el consumo, así que la empresa proveedora de la electricidad debe reparar los daños causados.

Los tribunales han reconocido que en estas situaciones sí se infringe el derecho a la seguridad en el consumo.

Si quieres más información puedes consultar, entre otros, el siguiente caso: Corte Suprema, con fecha 26 de abril de 2010, rol 8126-09.

SITUACIÓN 2

He dejado mi auto en el estacionamiento de un centro comercial y...

- me han robado algunos objetos que tenía dentro del maletero;
- me han robado alguna pieza o parte del auto;
- me han robado el auto.



¿Se ha producido una infracción de mi derecho a la seguridad en el consumo? Escoge una alternativa:

- a. No hay vulneración del derecho a la seguridad en el consumo porque el centro comercial no tiene que vigilar el estacionamiento.
- b. Sí, hay vulneración del derecho a la seguridad en el consumo, pero no puedo solicitar que me indemnicen por el robo.
- c. Sí, hay vulneración del derecho a la seguridad en el consumo siempre que la empresa no haya adoptado las medidas de seguridad adecuadas y, en consecuencia, puedo solicitar una multa para ella, además de la reparación de los daños que se me hayan ocasionado.

Solución

Letra c. Sí existe una infracción del derecho del consumidor a la seguridad en el consumo y la empresa proveedora del servicio de estacionamiento responderá de los perjuicios que se te ocasionen si no ha adoptado las medidas de seguridad adecuadas.

Los tribunales han reconocido que en estas situaciones sí se infringe el derecho a la seguridad en el consumo incluso en supuestos en que el estacionamiento es GRATUITO.

Si quieres más información puedes consultar los siguientes casos resueltos por los tribunales: Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 22 de enero de 2013, rol 2741-2011 y Corte de Apelaciones de Valparaíso, con fecha 4 de abril de 2011, rol 205-2011.

SITUACIÓN 3

He dejado mi auto en el estacionamiento de un centro comercial y ...

- me han robado algunos objetos que tenía dentro del maletero;
- me han robado alguna pieza o parte del auto;
- me han robado el auto.

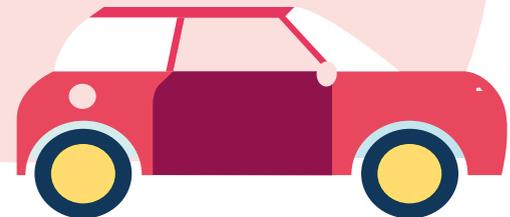
Pero en el estacionamiento había un letrero que indicaba que la empresa no se hacía responsable por los robos, hurtos o daños que se produjesen.

¿Queda el proveedor del estacionamiento libre de responsabilidad en este caso? Escoge una alternativa:

- a. La empresa no debe responder porque advirtió expresamente de ello.
- b. La empresa solo debe responder si el robo se produjo en la noche.
- c. La empresa debe responder si no adoptó las medidas de seguridad oportunas ya que su declaración, tendiente a evadir su responsabilidad, no tiene efectos.

Solución

Letra c. Cualquier declaración del proveedor en orden a evadir o limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente.



Derecho de retracto = Derecho de desistimiento



No puedes ejercitar el derecho a retracto de la forma que desees, ni cuando desees, ni frente a cualquier producto o servicio que adquieras.

Este derecho significa que puedes terminar un contrato que ya hayas acordado sin tener que indicar los motivos. De manera que:

- » devuelves el bien y recuperas el dinero pagado;
- » renuncias a los servicios contratados y recuperas el dinero pagado.

Este derecho se refiere a supuestos en que el bien o servicio no presenta ningún problema o desperfecto y se adecúa a lo publicitado o convenido en el contrato. O sea, simplemente, te arrepientes de contratar.

- ✗ **Este derecho no** se reconoce en cualquier supuesto de adquisición de un bien o un servicio.
- ✓ **Este derecho únicamente** se reconoce en unos supuestos concretos y específicamente establecidos en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.
- ✓ **Este derecho debe ser** ejercitado dentro de unos plazos concretos y en una forma concreta.

→ (Ver artículo 3 bis, Ley 19.496)

Si ejercitas este derecho a desistir de la compra de un bien o servicio, el proveedor está obligado a:

- » Devolverte las sumas que ya hayas pagado, sin retención de gastos.
- » Si se trata de servicios, la devolución será solamente de las sumas abonadas de servicios que no se hayan prestado a la fecha del retracto.

Debes tener en cuenta que:

- » Si para pagar el bien o servicio has utilizado un crédito que te ha concedido el propio proveedor o un tercero con el que el proveedor

tenga un acuerdo, si ejercitas tu derecho a retracto, el crédito quedará sin efecto, lo que significa que no deberás seguir pagándolo.

- » Si el crédito ha sido otorgado por el proveedor, no podrán cobrarte ni el crédito ni gasto alguno.
- » Si el crédito ha sido otorgado por un tercero, tampoco deberás seguir pagando, pero sí deberás asumir los costes derivados de la resolución en caso de que los haya.

Para que tu derecho de retracto sea posible debes cuidar que, al devolver el bien comprado, los diferentes artículos del embalaje original, como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección, se encuentren en buen estado.

Asimismo, es importante que sepas que esta norma tiene excepciones:

- » Cuando se trate de la contratación de servicios, el proveedor podría disponer lo contrario, pero deberá informarlo al consumidor de manera previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.
- » No podrá ejercerse este derecho cuando se trate de bienes que no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez, hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones de un consumidor en específico o se trate de bienes de uso personal.



¿Qué plazo tengo para ejercer mi derecho de retracto?

Tienes 10 días contados desde:

- » la recepción del producto;
- » la contratación del servicio y antes de su prestación.

¿Cómo debo ejercitar mi derecho en estos casos?

Mediante carta certificada enviada al proveedor al domicilio indicado en el contrato.

¿Puede el proveedor decir que no reconoce mi derecho?

Si ejercitas tu derecho de acuerdo con lo señalado antes, el proveedor no puede negarse a reconocerlo.

¿Cuánto tiempo tiene el proveedor para devolverme el dinero pagado?

Deberá hacerlo a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los 45 días siguientes a la comunicación del retracto.

¡Recuerda!

Este derecho únicamente se reconoce en unos supuestos concretos y específicamente establecidos en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor que son:

- Cuando el bien o servicio se haya comprado o contratado en una reunión convocada o concertada por el proveedor con el objetivo de realizar ventas y el consumidor deba decidir la compra del bien o contratación del servicio en la misma reunión.

- En aquellos casos en que el bien o servicio se ha comprado o contratado por medios electrónicos

- En los casos en que se acepte una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia.

- En aquellas compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

ACTIVIDAD

Situación

En una reunión de venta, organizada por una empresa de limpieza, en la que nos ofrecían grandes descuentos si contratábamos el servicio ese mismo día, he pagado tres servicios de limpieza para mi casa. Ya no quiero continuar, pero han pasado cinco días desde la reunión y ya han venido a hacer el primer servicio de limpieza.

¿Puedo desistir del contrato? Escoge una alternativa:

- a. No, porque ya se ha empezado a realizar el servicio.
- b. Puedo desistir del contrato y que me devuelvan todo el dinero pagado.
- c. Puedo desistir del contrato pero solo me van a devolver el dinero correspondiente a los dos servicios que no se han realizado y no el del primero que ya se realizó.

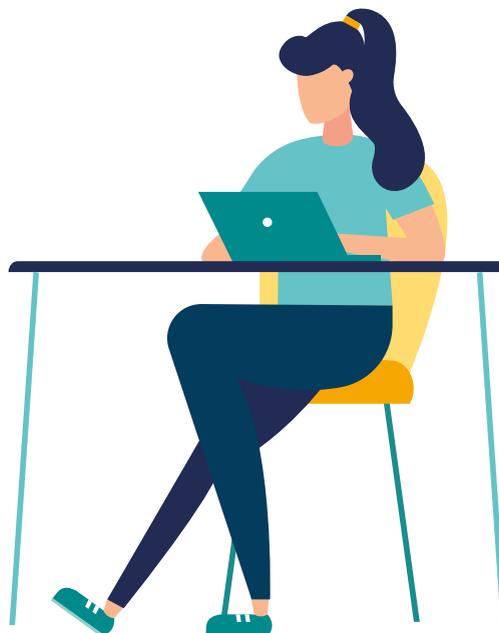
Solución

*Letra c. Puedes desistir, pero la suma que te deben reembolsar será **única-mente la relativa a los servicios que aún no se han prestado**. No tienes derecho a que te reembolsen la cantidad del primer servicio sino únicamente de los dos que faltan.*

Recomendación:

Cuando contrates un servicio por internet, lee atentamente las condiciones, pues si el proveedor ha establecido que no reconoce el derecho a retracto no podrás desistir del mismo si no estás conforme con el servicio.

Tampoco se reconoce el derecho a retracto si el bien, objeto del contrato, se dañó por algún deterioro que tú hayas provocado



→ Para mayor información sobre el funcionamiento de este derecho consultar el reglamento que establece la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto y los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión --> Decreto Supremo N.º 52, del 21 de abril de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



ACTIVIDAD

Situación

He contratado un servicio de mantención de muebles por internet y en la web se indica que el proveedor no admite el derecho de retracto. Cuando llegan las personas a realizar la mantención, me doy cuenta que no la necesito.

¿Puedo señalar que ya no quiero que realicen el servicio y pedir la devolución del dinero?

Escoge una alternativa:

- No puedo cancelar el servicio, pues el proveedor advierte en su web que no reconoce el derecho a retracto.
- Puedo cancelar el servicio en todo caso.
- Puedo cancelar el servicio solo si aún no se ha prestado el mismo.

Solución

Letra a. Si el proveedor advierte expresamente que no reconoce el derecho de retracto, no puedes desistir del contrato que has realizado.

Puede ser que, aunque el proveedor haya excluido expresamente el derecho de retracto establecido en la ley, sí reconozca o permita alguna otra forma de retracto voluntario. Por lo mismo, recuerda revisar bien las condiciones que establece el proveedor en su página web.

ACTIVIDAD

Situación

A través de una página web he mandado a confeccionar un disfraz con características específicas y a mi medida, pero cuando llega me doy cuenta de que no me queda bien porque me lo imaginaba de otra manera y porque entregué mal las medidas.

¿Puedo regresarlo y pedir la devolución del dinero?

Escoge una alternativa:

- No, porque se trata de un producto hecho con especificaciones del consumidor.
- No, porque si compro por internet no tengo derecho a retracto.
- Sí, porque el derecho de retracto siempre opera sobre bienes comprados en internet.



Solución

Letra a. No puedo pedir la devolución del dinero, pues se trata de un supuesto de exclusión del derecho a retracto.

¿Qué plazo tengo para ejercer mi derecho de retracto?

Pueden ocurrir dos cosas:

1. El proveedor envió la confirmación escrita del contrato celebrado, que contiene una copia íntegra, clara y legible de su texto.

En este caso, tienes **10 días para ejercer tu retracto** contados desde:

- » la fecha que recibiste el producto, cuando se trata de bienes;
- » la fecha de celebración del contrato, cuando se trata de servicios.

2. El proveedor no envió la confirmación escrita del contrato.

En este caso, tienes **90 días para ejercer tu retracto** contados desde:

- » la fecha que recibiste el producto, cuando se trata de bienes;
- » la fecha de celebración del contrato, cuando se trata de servicios.

¿Cómo debo ejercitar mi derecho en estos casos?

Para ejercer este derecho puedes utilizar los mismos medios que se emplearon para celebrar el contrato.

Es decir, puedes usar los medios electrónicos si el contrato se realizó vía electrónica. Y si el contrato fue a distancia, mediante catálogos, puedes utilizar la misma vía usada por el proveedor (correo postal, paquetería). Ahora, es importante que sepas que se trata de una posibilidad, es decir, no estás obligado a utilizar el mismo medio que el empleado para contratar.

Por ejemplo, aunque hayas comprado en la tienda física, puedes ejercer tu retracto vía correo electrónico.

Recomendación: utiliza un medio escrito que permita dejar constancia de que has ejercitado tu derecho de retracto. No es recomendable ejercer el derecho de manera oral, en la tienda proveedora del producto o servicio que se compra por internet o por catálogo.

Derecho a retracto en el ámbito de los servicios educacionales de nivel superior

No puedes ejercitar el derecho a retracto de la forma que desees, ni cuando lo desees, sino que deben respetarse los plazos, formas y condiciones establecidos en la ley.

Ten en cuenta que este derecho da la posibilidad a los alumnos de retractarse de una matrícula que hayan pagado antes de que se publiquen los resultados de la PSU y que, con motivo de estos resultados, hayan optado por matricularse en otra entidad.

En ese sentido, se puede dejar sin efecto el contrato celebrado con la entidad de educación superior y solicitar la devolución de lo pagado, siempre que se cumplan ciertos requisitos.

→ (Ver artículo 3° ter, Ley 19.496)





¿Quién puede ejercitar el derecho a retracto?

El alumno que haya celebrado un contrato de prestación de servicios educacionales de nivel superior con un centro de formación técnica, un instituto profesional o una universidad, o la persona que haya efectuado el pago en el contrato de prestación de servicios educacionales de nivel superior en representación del alumno.

¿Qué requisitos deben cumplirse para que pueda ejercitarse el derecho a retracto?

- » Debes solicitarlo de manera expresa ante la institución con la que realizaste el contrato de servicios educacionales del que pretendes retractarte.
- » Debes ser alumno de primer año de la carrera o programa.
- » Debes acreditar que estás matriculado en otra entidad de educación superior.

¿Frente a quién se puede ejercitar el derecho de retracto?

Únicamente en casos de servicios educacionales de nivel superior impartidos por:

- » centros de formación técnica,
- » institutos profesionales,
- » universidades.

El retracto no puede ejercitarse frente a otras instituciones ni en otro tipo de servicios educacionales.

¿Qué plazo tengo para ejercer mi derecho de retracto?

Tienes 10 días corridos, contados desde el día en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH).

Si ejercitas tu derecho a retracto cumpliendo las condiciones antes señaladas, el centro educacional está obligado a:

- » dejar sin efecto el contrato,
- » devolver el monto pagado por los servicios educacionales no prestados.

Por ello, si se otorgó mandato para hacer cobros futuros, se entiende revocado desde el ejercicio del derecho de retracto.

Si no se prestó ningún servicio educacional:

- » Debe devolverte el dinero de la matrícula y arancel y/o los documentos que respalden estos pagos, en un plazo de 10 días desde que se ejercitó el derecho de retracto.
- » El centro educacional puede retener de lo pagado, por concepto de costos de administración, como máximo un 1% del importe del arancel anual.



¿Qué puedo hacer si el centro de educación superior se niega injustificadamente a admitir mi retracto?

Puedes acudir ante el Juzgado de Policía Local a pedir que:

- » se declare la ineficacia del contrato;
- » se te devuelva el dinero pagado y/o los documentos dados en garantía (por ejemplo, un pagaré), con los límites antes señalados;
- » se sancione a la entidad educativa por vulnerar el derecho de retracto establecido en el art. 3 ter de la Ley 19.496;
- » se te indemnice por los daños y perjuicios que te hayan ocasionado.

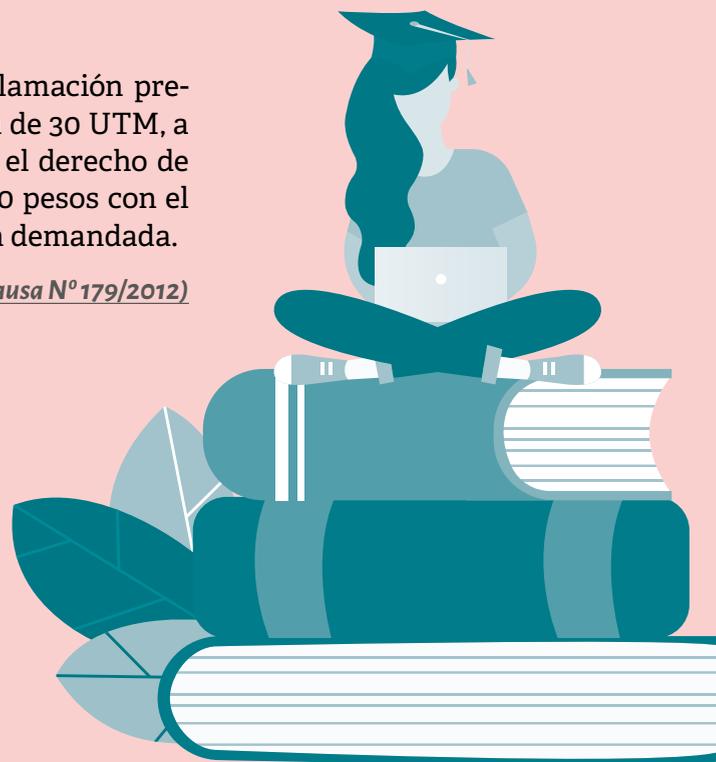
Supuestos prácticos

- » La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso presentado por una estudiante en ejercicio de su derecho de retracto al no haber acreditado estar matriculada en otra institución de educación superior

—> (Corte de Apelaciones de Santiago, 20/10/2009, causa N° 8388/2009)

- » La Corte de Apelaciones de Santiago acogió la reclamación presentada por una estudiante y condenó, a una multa de 30 UTM, a un instituto de formación técnica, por no respetar el derecho de retracto, además de la devolución del pagaré y 7.550 pesos con el reajuste correspondiente y la condena en costas a la demandada.

—> (Corte de Apelaciones de Santiago, 22/11/2012, causa N° 179/2012)



Tipos de garantía

Existen tres tipos de garantía que puedes exigir en determinadas situaciones: la garantía **legal**, la **voluntaria** y la **extendida**.

Derecho a la garantía legal

¿Qué es el derecho a la garantía legal?

Es el que protege a los consumidores en caso que adquieran productos que:

- » presenten defectos;
- » no sean aptos o idóneos para el uso o fin al que están naturalmente destinados;
- » no cumplan con las condiciones que se hubieran acordado con el vendedor.

→ (Ver artículos 20 y 21, Ley 19.496)



¿En qué supuestos puedo ejercer mi derecho a la garantía legal?

Puedes ejercer tu derecho a la garantía legal cuando se produzcan algunas de las situaciones establecidas en los apartados a, b, c, d, f y g del art. 20 LPC. Es decir:

- » Cuando el producto no cumpla las especificaciones exigidas por las normas de seguridad o calidad que obligatoriamente debe respetar.
- » Cuando el producto presente materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que no se corresponden con las especificaciones de este o las que aparecen mencionadas en el rotulado.
- » Cuando el producto no reúna las especificaciones que han sido convenidas entre el proveedor y el consumidor.
- » Cuando el producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, sustancias, elementos, estructura o condiciones sanitarias, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiera señalado en su publicidad.
- » Cuando el producto tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten su utilización para el uso al que esté habitualmente destinado.
- » Cuando, en los productos de joyería y orfebrería, se indique una ley que sea inferior a la que realmente tiene el producto. Por ejemplo, si te dicen que un anillo tiene 24 quilates y en realidad tiene 10.



Este derecho te permite optar entre tres alternativas:

- » la reparación gratuita del bien,
- » el cambio del producto, previa restitución del bien defectuoso,
- » la devolución de lo pagado, previa restitución del bien defectuoso.

Es tu derecho como consumidor elegir cuál de las alternativas prefieres. La empresa no puede imponerte ninguna de las tres. No hay prioridad entre las opciones y puedes elegir cualquiera de ellas. Por ejemplo, puedes solicitar directamente el cambio del producto sin que te puedan obligar a intentar primero su reparación.



¿Cuánto tiempo dura mi derecho a la garantía legal?

La garantía legal se extiende por un plazo de **seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto.**

En el caso de productos perecibles o destinados a ser usados o consumidos en periodos breves, el plazo de garantía legal es el impreso en el producto o su envoltorio (usualmente la fecha de vencimiento). Si no se indica, será de **siete días.**

¿Qué ocurre si, después de la reparación del producto o de la entrega de uno nuevo, este vuelve a fallar?

Si después de haberse hecho la reparación o entregado un nuevo producto, éste falla, haciendo inapto al bien para su uso, nuevamente tienes derecho a la garantía legal. Sin embargo, esta vez deberás elegir entre la reposición o la devolución de la cantidad pagada.

¿Cómo y frente a quién tengo que ejercitar mi derecho a la garantía legal?

Para ejercitar el derecho a la garantía legal debes acreditar el acto de la compra presentando la factura, boleta u otro documento acreditativo (por ejemplo, estado de cuenta de una tarjeta de crédito).

- » Si optas por la **reparación del bien** puedes dirigirte frente a **todos o cualquiera** de estos tres sujetos:
 - » vendedor,
 - » fabricante,
 - » importador.

Si has optado por dirigirte frente a uno de ellos, el requerido no podrá derivar tu reclamo a otro.

- » Si optas por el **cambio** debes dirigirte al **vendedor**.

Pero si el vendedor está ausente por una liquidación concursal (antigua quiebra), término de giro o circunstancia semejante, puedes dirigirte indistintamente al fabricante o el importador.

- » Si optas por la **devolución del dinero**, únicamente puedes dirigirte al **vendedor**.

El vendedor, fabricante o importador debe responder por la garantía legal en el **mismo local de venta** u oficina o local donde habitualmente se atiende a los clientes.

Recuerda que el vendedor, el fabricante o el importador no pueden condicionar el ejercicio de tu derecho a la garantía legal, a que se celebre o se lleve a cabo en otro lugar o en condiciones menos cómodas que las ofrecidas en el momento de la venta, salvo que tú así lo consientas.

Es decir, la empresa no puede imponer que el derecho a la garantía legal se realice en determinados locales o en determinados días u horarios.

¿Debe el proveedor respetar siempre este derecho?

- » Si son bienes nuevos (aunque hayan sido comprados en liquidación, con descuentos o por internet) el proveedor **debe respetar en todo caso** el derecho a la garantía legal porque es un derecho irrenunciable para el consumidor. Las declaraciones como: “no se hacen cambios o devoluciones” o similares no son válidas cuando se trata de productos nuevos.
- » Si son bienes usados, refaccionados o con deficiencias, el proveedor no tiene que respetar el derecho a la garantía legal siempre que haya informado de esta situación antes de la venta.

Cuando se informa que el producto es usado, refaccionado, tiene deficiencias o está hecho con partes usadas, **se pierde el derecho a la garantía legal**, salvo que el proveedor le reconozca una garantía específica al producto.

→ (Ver artículo 14, Ley 19.496)

¿El derecho a la garantía legal es lo mismo que la garantía de satisfacción?

No. La garantía de satisfacción es una **opción** que dan algunos proveedores y que te permite cambiar el producto si no te gustó, no te sirvió la talla, etc. Lo cambias no porque el producto tenga alguna deficiencia, fallo o no se corresponde con lo indicado por el proveedor, sino porque no te gusta, no te adaptas a él u otra razón de esa índole.

- » Es una política comercial de algunas empresas. No es obligatoria para los proveedores, pero si este la ofrece, debe ser respetada en los términos indicados.

- » Los plazos indicados para ejercer la garantía de satisfacción no afectan a los plazos de garantía legal que, como vimos, son de seis meses desde la recepción del producto.
- » La garantía de satisfacción no elimina la garantía legal, por lo que el proveedor debe seguir respondiendo por la aptitud o idoneidad del producto en el plazo indicado por la garantía legal.

ACTIVIDAD

Situación

Me compro unos pantalones, pero cuando llego a casa no me gustan. Los pantalones no tienen ninguna deficiencia, simplemente me arrepentí de la compra.

¿Puedo exigir que acepten la devolución del producto y me retornen el dinero?

Si el proveedor indica, en su publicidad o en las condiciones de venta, que permite la devolución a «todo evento»:

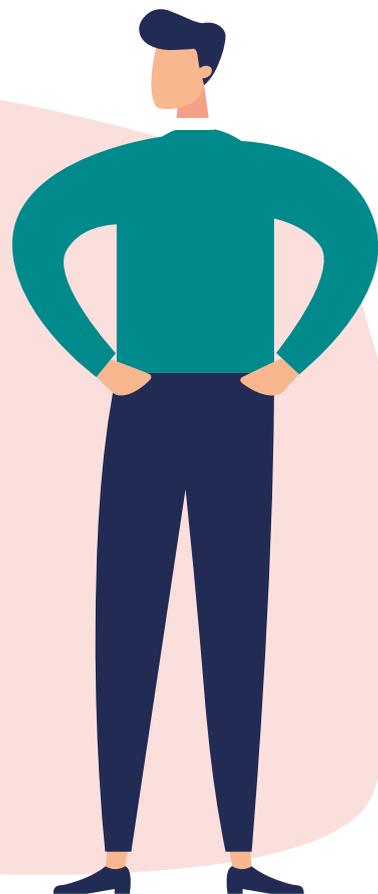


Sí, puedes exigir la devolución del producto y el retorno del dinero.

Si el proveedor no reconoce esta garantía de satisfacción:



No tiene la obligación de aceptar la devolución del producto ni el retorno del dinero.



La garantía voluntaria

La **garantía voluntaria** es aquella que ofrecen los fabricantes o vendedores de un producto frente a los defectos que estos presenten en un plazo determinado.

Las soluciones frente al defecto que presente el producto y el plazo durante el cual pueden ejercitarse, dependerán del reconocimiento que el fabricante o vendedor realice en cada caso concreto.

Se trata de una garantía voluntaria pero, si se reconoce, debe ser respetada.

Por ejemplo: algunos fabricantes de lavadoras reconocen una garantía de funcionamiento de su motor durante cinco años. También, en el caso de refrigeradores, algunos fabricantes reconocen, para el motor, una garantía de 10 años.

La garantía extendida

La **garantía extendida** es aquella que se configura como un seguro sobre el bien que se adquiere y trata de asegurar el funcionamiento de ese bien durante un determinado periodo.

Las soluciones frente al defecto que presente el producto y el plazo durante el cual pueden ejercitarse, dependerán de las condiciones establecidas en la póliza correspondiente.



Garantías voluntaria y extendida versus garantía legal

El plazo de la garantía voluntaria y la extendida se suspenden durante el tiempo en que el producto esté siendo reparado o cuando el consumidor esté ejerciendo cualquiera de las opciones que le otorga la garantía legal.

Dado el siguiente supuesto:

«He comprado un refrigerador y a los dos meses comienza a fallar pues no mantiene los alimentos fríos. En el momento de la compra suscribí una garantía extendida. En esa póliza se indica que únicamente tengo derecho a la reparación gratuita del bien durante un período de dos años posteriores a la venta frente a cualquier fallo en el funcionamiento del refrigerador.

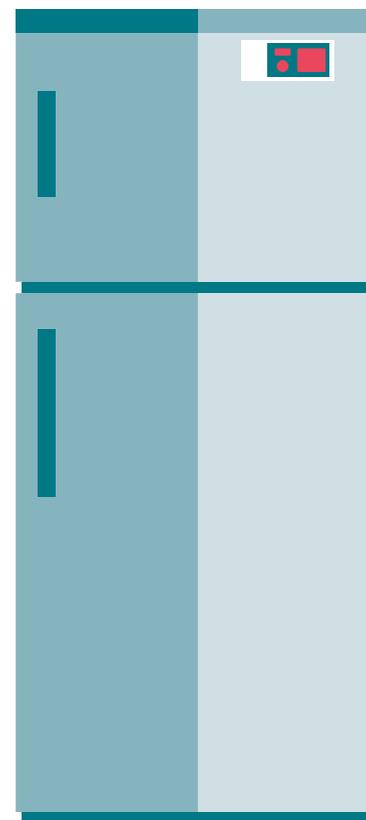
Ante el defecto del refrigerador ¿es aplicable la garantía legal que me permite optar entre la reparación, la sustitución o el retorno del dinero, o tendré que pedir, necesariamente, primero la reparación del refrigerador?»

No existe, en la actualidad, una única solución al respecto. Por ello se genera una situación de incertidumbre.

Por una parte, la LPC (inciso 9 del art. 21) exige que el consumidor, antes de ejercer la triple opción que le da la garantía legal, haga efectiva la garantía voluntaria y agote las posibilidades que esta ofrezca según lo señalado en la póliza.

Los tribunales han resuelto aplicando este criterio en los siguientes casos:

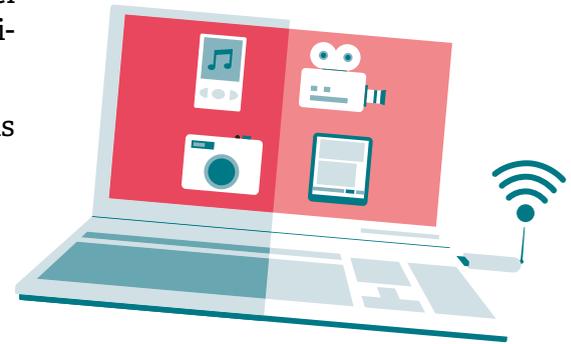
- » Sentencia Segundo Juzgado Policía Local Maipú (17 de julio de 2007).
- » Corte de Apelaciones de Santiago (28 de octubre de 2009).
- » Corte de Apelaciones de Rancagua (22 de noviembre de 2011. Causa N° 93/2011).



En esta línea, aplicado al supuesto, primero tengo que pedir la reparación y si me reparan el bien podré ejercer la garantía legal y optar entre sus tres posibilidades.

Por otra parte, se ha entendido, también, que no se puede limitar el derecho de opción que recoge la garantía legal y exigir agotar las posibilidades de la garantía voluntaria y extendida.

A pesar de la divergencia de opiniones, este último es el criterio más adecuado y favorable para la defensa de los consumidores.



Sentencia Corte Suprema (23 de marzo de 2011)

La Corte Suprema resolvió un caso en el que el consumidor compró un computador portátil que se averió entre los meses 18 y 20.

En el caso planteado, el computador tenía una garantía, entregada por el proveedor, de un año y que el consumidor amplió un año más. Como el fabricante anunció en su web que una partida de computadores –entre los que se encontraba el adquirido por el consumidor– tenía defectos, el consumidor solicitó la devolución del dinero pagado. La empresa no accedió. Se presentó una demanda ante el Juzgado de Policía Local que acogió la pretensión del consumidor, pero la Corte de Apelaciones de Santiago revocó esta sentencia al entender que, en el caso de productos con garantía extendida, el consumidor, antes de ejercer la opción de devolución, debe hacer efectiva esa garantía.

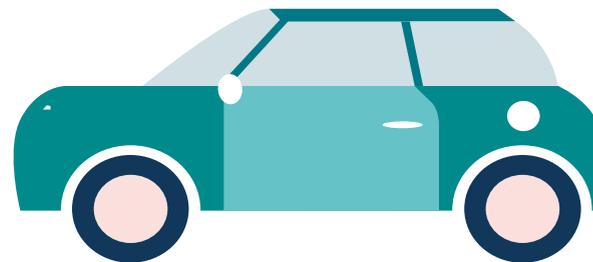
Por su parte, la Corte Suprema concluyó que la decisión de la Corte de Apelaciones limitó el ámbito de aplicación de la LPC al impedirle al consumidor el amparo que esta norma le brinda y obligó a la empresa a devolver el dinero exigido por el consumidor.

Sentencia Corte de Apelaciones de Concepción (5 de noviembre de 2013)

En este caso, el consumidor compró un automóvil nuevo y a los dos días de su adquisición se percató que una pieza del motor estaba roída. Frente a las alegaciones de la parte vendedora, que trató de aplicar la limitación del inciso 9º del art. 21, la Corte de Apelaciones señaló que no resulta posible interpretar este inciso, el cual pretende limitar el derecho de opción del consumidor, pues esta interpretación es contraria a la naturaleza de las normas de protección al consumidor.

Recuerda que, a pesar de la diferencia de criterios que pueda existir, lo más importante es que la garantía legal no puede verse limitada por una garantía voluntaria.

Además, la garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en la garantía legal, de manera que el proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía legal.



Han vulnerado mis derechos

¿Qué puedo hacer?

Cuando veas vulnerados algunos de tus derechos tienes las siguientes opciones:

¡Ten en cuenta que tú decides cuál de las alternativas vas a escoger pues ellas no son sucesivas ni obligatorias!

VÍAS NO JUDICIALES

- Dirigirte al servicio de atención al cliente donde se adquirió el producto o servicio.
- Dirigirte al Sernac.
- Iniciar un procedimiento de resolución alternativa de conflicto.

VÍAS JUDICIALES

- Dirigirte al Juzgado de Policía Local.

De este modo, podrías acudir directamente al Juzgado de Policía Local sin necesidad de dirigirte previamente al Sernac, al servicio de atención al cliente o iniciar un procedimiento de resolución alternativa de conflicto *off* u *online*.

No olvides que siempre es recomendable solucionar los problemas de forma amistosa. Si ello no es posible, no dudes en acudir al Juzgado de Policía Local competente. ¡Aquí te diremos cómo hacerlo!



Vías no judiciales

Servicio de atención al cliente

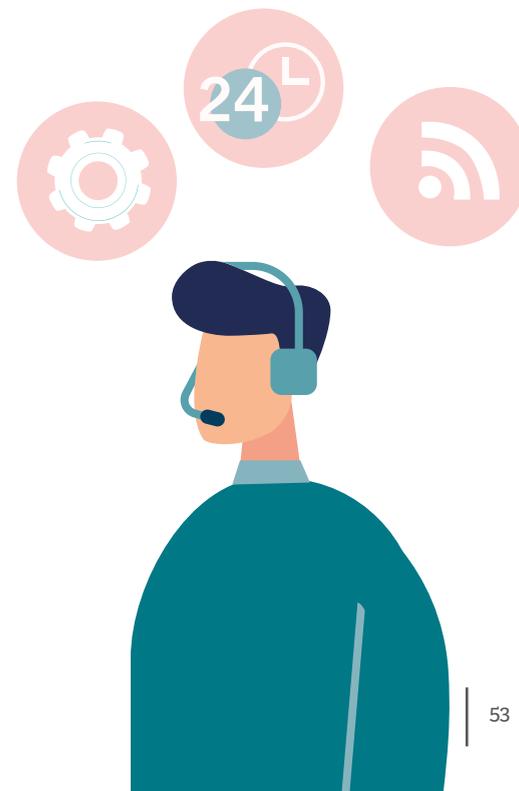
En el caso que la empresa cuente con un servicio de atención al cliente, puedes presentar un reclamo. Debes hacerlo por escrito para que así quede constancia.

Desventajas de esta vía:

- » La empresa puede no tener un servicio de atención al cliente que atienda los reclamos.
- » Aunque la empresa tenga un servicio de atención al cliente, no tiene obligación de responder a los reclamos presentados por los clientes, salvo que se trate de una institución que cuente con el sello Sernac¹.
- » Si la empresa tiene sello SERNAC debe tener obligatoriamente un servicio de atención al cliente que atienda los reclamos de los consumidores y deberá responder en un plazo de 10 días hábiles, contados desde que se presentó el reclamo.

→ (Ver artículos 55 y 56, Ley 19.496)

¹ Ten en cuenta que, para la fecha de elaboración de esta obra (2019), no existen todavía empresas con el sello Sernac.



Sernac

Puedes acudir al Sernac ya que ahí podrán darte información y orientación sobre cómo defender tus derechos. Sin embargo, recuerda que esta institución se encarga fundamentalmente de las siguientes tareas:

- » Formular y ejecutar programas de información, investigación y educación sobre los derechos de los consumidores.
- » Con el apoyo de entidades especializadas, realizar análisis de productos que se ofrezcan en el mercado en relación con su composición, contenido neto y otras características.
- » Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pero solo podrá hacerse parte en aquellas que comprometan intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores.
- » Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los consumidores.
- » Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.
- » Proponer, al presidente de la República, la dictación o modificación de leyes en la medida que sea necesario para la mejor protección de los derechos de los consumidores.
- » Llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores previsto en el título IV, párrafo 4° de la Ley 19.496.



→ [\(Ver artículo 58, Ley 19.496\)](#)

Procedimientos de resolución alternativa de conflictos

Como consumidor, ahora tienes derecho a que tus disputas con el proveedor se puedan solucionar a través de métodos alternativos. Se trata de procedimientos en que consumidor y proveedor pueden llegar a una solución sin que sea necesario judicializar su caso, es decir, sin que haya que interponer una demanda en un tribunal y esperar una sentencia de éste. El Decreto N.º 84, del 1 de septiembre de 2022 (y que rige desde el 14 de junio de 2023), expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, establece los siguientes mecanismos:

- » **Mediación:** sistema alternativo de resolución de conflictos por medio del cual una persona imparcial, denominada mediadora, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, absteniéndose de presentar bases de arreglo (numeral 4, artículo 3, del Decreto N.º 84 de 2022).
- » **Conciliación:** sistema alternativo de resolución de conflictos por medio del cual una persona imparcial, denominada conciliadora, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, pudiendo presentar bases de arreglo. La presentación de bases de arreglo no inhibe al conciliador para seguir conociendo del conflicto sometido a su revisión (numeral 5, artículo 3, del Decreto N.º 84 de 2022).
- » **Arbitraje:** sistema alternativo de resolución de conflictos por medio del cual una persona imparcial, denominada árbitro,

con conocimiento cierto del conflicto, de las normas jurídicas aplicables y de la persona que dispongan las partes, resuelve un conflicto de consumo por medio de un laudo de contenido obligatorio para el consumidor y el proveedor (numeral 6, artículo 3, del Decreto N.° 84 de 2022).

Todos estos mecanismos son equivalentes jurisdiccionales, es decir, vinculan de la misma manera como una sentencia dictada por un tribunal. Así, el artículo 10 del Decreto N.° 84, de 2022 establece que «en caso de incumplimiento del acuerdo o laudo, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado de conformidad con las reglas generales».

Esta vía de solución es reconocida como un derecho para los consumidores, toda vez que el artículo 3, inciso segundo, letra g, de la Ley N.° 19.496 incorporado por la Ley N.° 21.398, estableció como derecho del consumidor de productos o servicios financieros, someter a mediación, conciliación o arbitraje las controversias que puedan surgir en su relación con los proveedores (considerando N.° 2 del Decreto N.° 84 de 2022).

Asimismo, con el avance de la tecnología, se han desarrollado vías de resolución de conflictos en línea, cuyas características permiten que los consumidores resuelvan sus problemas con proveedores de manera extrajudicial, haciendo uso de plataformas *online*, de manera rápida y económica. En Chile, la plataforma Resolución en Línea fue desarrollada por la Cámara de Comercio de Santiago para estos efectos (www.resolucionenlinea.com). Sin embargo, estas plataformas electrónicas, conocidas también como ODR, no están específicamente reguladas todavía en el país. En consecuencia, los efectos que podrían tener los acuerdos logrados a través de ellas con proveedores extranjeros aún son inciertos.

Vía judicial

Los juzgados encargados de conocer las infracciones a los intereses individuales de los consumidores, protegidos en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, son los Juzgados de Policía Local (art. 50 A LPC).

Puedes presentar tu reclamo en el Juzgado de Policía Local sin necesidad de contratar a un abogado. La Ley de Protección a los Derechos del Consumidor permite que tú mismo defiendas tus derechos ante el Juzgado de Policía Local (art. 50 C).

No obstante, antes de iniciar la vía judicial, debes tener en cuenta lo siguiente:

1.- No confundas denuncia y demanda

- » **Denuncia:** se interpone para poner en conocimiento del Juzgado de Policía Local que se ha vulnerado la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor y se imponga la sanción correspondiente. La sanción será a beneficio fiscal. Se conoce como responsabilidad infraccional o contravencional.
- » **Demanda:** se interpone para solicitar una indemnización, es decir, una compensación por los daños y perjuicios que se te hayan ocasionado a ti como consumidor. La indemnización será la cantidad de dinero que recibirás si tu demanda es acogida. Se conoce como responsabilidad civil.



¡Importante! Cuando vayas a defender tus derechos como consumidor debes presentar, a la vez, una denuncia pidiendo la responsabilidad infraccional y una demanda pidiendo la responsabilidad civil, o sea, debes realizar ambos trámites.

2.- Tienes un tiempo limitado para ejercer tus derechos ante el Juzgado de Policía Local

- » Para pedir la responsabilidad infraccional (sanciones), el plazo es de dos años contados desde que haya cesado la infracción.

—→ *(Ver artículo 26, Ley 19.496)*

- » Este plazo se suspende si el consumidor interpone un reclamo ante el servicio de atención al cliente o el Sernac, pero terminada la tramitación del reclamo, el plazo vuelve a correr.

—→ *(Ver artículo 26, Ley 19.496)*

En caso de que pasen los dos años, tienes más tiempo, pero solo para demandar respecto a las indemnizaciones.

- » Para pedir la responsabilidad civil (indemnizaciones) «conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales», derivadas de un contrato, el plazo será de cinco años contados desde que la obligación se hizo exigible.

—→ *(Ver artículo 2515, Código Civil)*

- » En la responsabilidad extracontractual, el plazo es de cuatro años contados desde la perpetración del acto.

—→ *(Ver artículo 2332, Código Civil)*

El Juzgado de Policía Local es el encargado de estos asuntos, pero

¿a qué Juzgado de Policía Local debo acudir?

Si deseas interponer una denuncia y una demanda, puedes acudir al Juzgado de Policía Local correspondiente a tu domicilio o al domicilio del proveedor.

→ (Ver artículo 50 A, Ley 19.496)

Recuerda que no te pueden obligar a acudir a un juzgado distinto de los mencionados, incluso si se indica en el contrato.



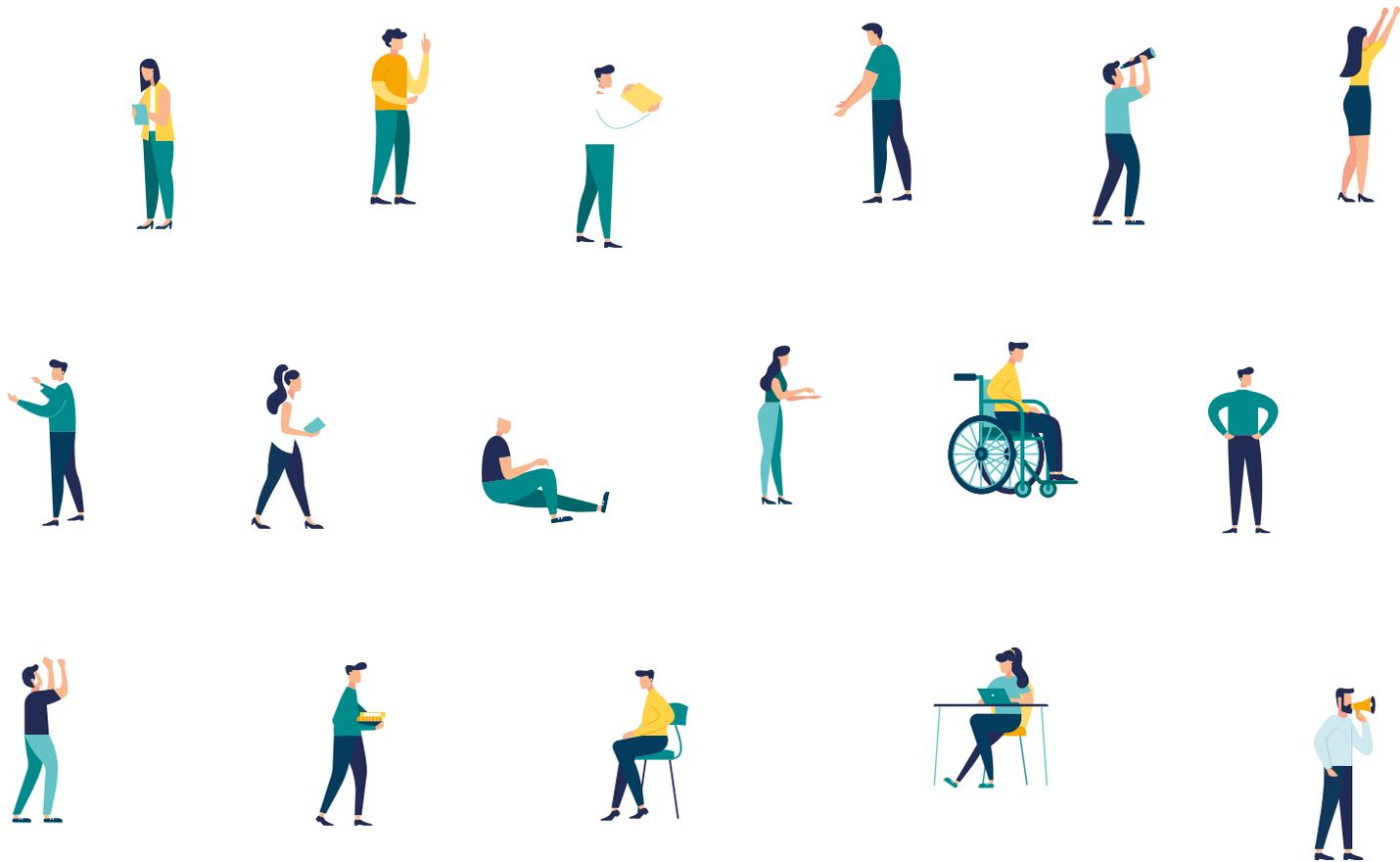
3.- Ahora que ya conoces el Juzgado de Policía Local al que debes acudir, el siguiente paso será presentar por escrito la denuncia y la demanda correspondiente

Debes presentar tres copias de la querrela y demanda junto con los documentos en que sustentas tu petición. El funcionario del juzgado debe timbrar las tres copias y te devolverá un ejemplar que debes guardar.

Los documentos originales deben adjuntarse con la querrela y demanda para el juzgado.

A continuación, te presentamos un modelo² de querrela y demanda para que puedas ejercer tus derechos ante el Juzgado de Policía Local.

2 Fuente: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-11824.html>





Escanea este código y descarga el PDF del modelo de querrela y demanda listo para imprimir y completar.

MODELO DE QUERELLA Y DEMANDA

EN LO PRINCIPAL: DENUNCIA Y QUERELLA POR INFRACCIÓN LEY 19.496

EN EL PRIMER OTROSÍ: DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

EN EL SEGUNDO OTROSÍ: ACOMPAÑA DOCUMENTOS

EN EL TERCER OTROSÍ: TÉNGASE PRESENTE

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE _____

(NOMBRE COMPLETO), de profesión u oficio....., domiciliado(a) en
....., de la ciudad de, a US., respetuosamente digo:

Que vengo en interponer denuncia y querrela infraccional en contra del proveedor
....., ignoro Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don(ña) (!), ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación **EXPONGO:**

RELATO DE LOS HECHOS ²:

- 1 Según establece el art. 50 D de la LPC el proveedor tiene la obligación de exhibir, en un lugar visible del local, el nombre completo y domicilio del jefe del local.
- 2 Aquí debes relatar los hechos tal como ocurrieron y luego indicar en qué medida y cómo lo sucedido te afectó.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la Ley N° 19.496:
(Describir las infracciones a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor)

POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas y los artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287,

RUEGO A SS., tener por interpuesta esta denuncia y querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496/ artículo 17 K de la Ley N° 19.496/ artículo 23 de la Ley N° 19.496/ artículo 25 de la Ley N° 19.496/ artículo 17 K Ley N° 19.496/ artículo 29 de la Ley N° 19.496/ artículo 45 de la Ley N° 19.496/ artículo 49 bis de la ley N° 19.496/ artículo 56 Ley N° 19.496, con costas.

PRIMER OTROSÍ:

(NOMBRE COMPLETO)....., de profesión u oficio....., domiciliado(a) en
....., de la ciudad de, en estos autos por infracción a la Ley N° 19.496, a US., respetuosamente **DIGO:**

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3º e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496 , vengo en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de _____,

representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496 don _____, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en _____, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que a continuación **EXPONGO**:

1. ANTECEDENTES DE HECHO

En virtud del principio de economía procesal, doy por enteramente reproducidos y hago propios los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de esta presentación.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querrela de autos, me han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales ³:

1. Daño emergente ⁴: _____
2. Lucro cesante⁵: _____
3. Daño moral ⁶: _____

2. ANTECEDENTES DE DERECHO

Conforme lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que señala: “**Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor**” y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, me asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados.

Asimismo, fundo la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de esta presentación.

3 Aquí debes relatar, diferenciando por daño emergente, lucro cesante y daño moral, cómo se produce la afectación y cuál es el monto por el cual demandas.

4 El daño emergente son todas aquellas pérdidas sufridas o desembolsos realizados como consecuencia del daño. Por ejemplo, el precio del producto que resultó defectuoso; los gastos de desplazamiento hasta el local del proveedor para dejar en reparación el producto, etc.

5 El lucro cesante hace referencia a aquellas ganancias dejadas de obtener como consecuencia del daño que se ha ocasionado. Por ejemplo, si el proveedor solo abre de lunes a viernes y he tenido que perder una mañana de trabajo, que no me han pagado, para ir a dejar el producto a reparación.

6 El daño moral consiste en la afectación que ha provocado en el consumidor el daño en el ámbito no patrimonial. Por ejemplo, las molestias ocasionadas o el trato inadecuado por el proveedor. Debe realizarse una estimación en dinero de este daño.

En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto de-
mando, asciende a la suma de \$ _____⁷.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedente-
mente citadas y las contenidas en la querella,

RUEGO A US, tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de
_____, representado legalmente para
estos efectos por don (doña) _____ ambos ya individuali-
zados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la
demandada al pago de la suma de \$ _____ o la suma que SS. estime con-
forme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de
la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas.

SEGUNDO OTROSI:

RUEGO A S.S., tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con
citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento
Civil, según corresponda:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

4.- _____

5.- _____

TERCER OTROSI:

RUEGO A S.S., tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la
ley N° 19.496, comparezco personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado.

FIRMA _____

RUT _____



*Escanea este
código y descarga
el PDF del modelo
de querella y
demanda listo
para imprimir y
completar.*

⁷ Debes guardar todos los documentos
originales relacionados con el producto
y presentarlos junto con la querella y
demanda.

Últimos pasos

**Ya he presentado
mi querrela y demanda
¿Cómo continúo?**

1. Declaración indagatoria para ratificar la denuncia

Puede que el Juzgado de Policía Local te cite a prestar una declaración para que ratifiques tu denuncia. A dicha declaración se citará, también, al proveedor denunciado o demandado.

Es absolutamente necesario que acudas el día indicado pues si no lo haces el caso se archivará y el proveedor no será multado ni tampoco podrás obtener la reparación de los perjuicios que se te hayan ocasionado.

Después de hacer la declaración para ratificar la denuncia, en tu caso, se llevará a cabo la notificación de la denuncia/querrela y la demanda. Esto último deberás solicitarlo expresamente.

2. Notificación a la empresa

Es necesario notificar la demanda y la denuncia al demandado. Por este trámite de notificación, deberás pagar una suma de dinero (entre veinte y sesenta mil pesos aproximadamente) al receptor judicial (o funcionario que realice la notificación), la que podrás recuperar si logras una sentencia favorable y se condena al proveedor a cubrir estos gastos (costas).



Una vez presentada y notificada tu demanda/ denuncia, en adelante, el Juzgado de Policía Local te notificará por carta certificada las soluciones que se tomen con respecto a tu caso.

Sin embargo, recuerda siempre estar atento. Y si no tienes noticias, acude al juzgado para informarte.

3. Citación a comparendo

Hecha la notificación, el tribunal fijará una fecha para el comparendo donde deberán asistir la empresa denunciada y tú. También podrá asistir tu abogado, si es que diste patrocinio a alguno, así como el abogado del proveedor, siempre que cuente con el patrocinio respectivo.

Recuerda que a este comparendo debes acudir, obligatoriamente, el día y a la hora fijada, con todas las pruebas que permitan acreditar los hechos que reclamas.

¿En qué consiste el comparendo?

- » El comparendo comienza con un «llamado a conciliación» para que la empresa demandada y el consumidor lleguen a un acuerdo.
- » Si no hay acuerdo, deberás ratificar lo expresado en tu declaración indagatoria; la empresa tendrá que responder a tu presentación y ambos mostrar sus pruebas.

¿Qué pruebas puedo presentar?

- » Recuerda que la decisión del juzgado se basará en lo que pruebes. Por eso, debes tratar de recopilar todos los documentos relacionados con el producto o servicio que adquiriste, o cualquier elemento que sirva para probar la infracción o el daño que te ocasionaron, y llevarlos el día del comparendo. Entre ellos: el propio producto, boletas, contratos, certificados de garantías, reclamos presentados, correos electrónicos y comunicaciones con la empresa, fotografías sobre el estado del producto, entre otros. Además, puedes ofrecer otras pruebas como **informes periciales** y **testigos**.

¿Qué es un informe pericial?

- » Es un documento en el que se recogen las conclusiones de un estudio realizado por un experto en un área determinada. Por ejemplo, si quieres probar que el producto tenía un defecto de origen, puedes solicitar el informe de un experto que así lo acredite. Ten en cuenta que los costos que genere la realización de dicho informe correrán por tu cuenta. Sin perjuicio de que, eventualmente, puedas recuperarlos si obtienes una decisión favorable y con condena en costas.

¿Cómo se presentan los testigos?

- » Si quieres presentar testigos, debes acudir con ellos al juzgado el día y a la hora del comparendo. Además, debes llevar una lista con sus datos de identificación (nombre, cédula de identidad, profesión u oficio y domicilio). Recuerda que es recomendable que sean, a lo menos, dos testigos. Pero, en todo caso, no pueden ser más de cuatro.

¿Cómo se presentan las pruebas?

- » Es posible que el juez solicite que tú o la empresa demandada aporten más antecedentes o complementen sus pruebas, ya que, a falta de ellos, tus pruebas o las de la empresa serían insuficientes. De todos modos, cuando el juzgado haga la petición, te indicará las consecuencias que pueden generarse del incumplimiento de lo solicitado.
- » Para la entrega de estos nuevos antecedentes o documentos se fijará una nueva audiencia.
- » En ese caso, debes hacer todo lo posible por cumplir con el requerimiento del juzgado en la fecha que haya sido fijada.



¿Qué pasa ahora?

Sentencia

- » Ocurrido todo lo anterior, y si el juzgado no solicita ninguna otra diligencia, contará con un plazo de treinta días (contados desde la última audiencia o una vez que se haya realizado la última diligencia pendiente) para dictar su decisión. Ten en cuenta, eso sí, que este plazo no es fatal, con lo cual, en los hechos, el plazo para dictar sentencia podría ser mayor al indicado.



Ya tengo la sentencia ¿y ahora qué?

- » Si obtuviste sentencia totalmente favorable, ten en cuenta que el proveedor podrá apelar a ella (siempre que el monto de lo denunciado o demandado, sin considerar la multa que pudiese aplicarse a la empresa, supere las 25 UTM, o en aquellos casos que no tengan una determinada apreciación en dinero) y solo cuando no existan recursos pendientes debes solicitar la ejecución de la misma. Es decir, pedir al juzgado que se cumpla lo decidido.

¿Y si no tengo una sentencia favorable?

- » Si obtuviste una sentencia parcialmente favorable o desfavorable, puedes apelar siempre que el monto de lo denunciado o demandado (sin considerar la multa que pudiese aplicarse a la empresa) supere 25 UTM. Y también en aquellas causas que no tengan una determinada apreciación en dinero.

Debes recordar que, si deseas apelar, ahora sí necesitarás la asistencia de un abogado.

¿Y si la empresa demandada presenta una apelación?

- » En este caso también deberás solicitar la asistencia de un abogado para que ejerza tu defensa.

Ten en cuenta que, de acuerdo con el Artículo 50 C de la LPC, en caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser apoyado por cualquier institución pública o privada, entre ellas, algunas clínicas jurídicas de universidades y las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.



REFERENCIAS

Bibliografía

- Aimone Gibson, E. *Protección de derechos del consumidor*, Santiago, Thomson Reuters, 2013.
- Auquilén Jara, N. y Díaz Peraita, L. *Procedimientos establecidos en la nueva Ley del Consumidor*, Memoria de prueba, Universidad de Chile, 2005.
- Barahona Barahona, J. S. “Procedimiento general de protección de los derechos del consumidor: análisis y observaciones”, disponible en: http://derecho.udp.cl/wp-content/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf
- Barrientos Camus, F. *La garantía legal*, Santiago, Thomson Reuters, 2016.
- Barrientos Camus, F. “Derecho del Consumo”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, número 16, año 2011.
- Bercovitz Rodríguez-Cano, A. “Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios” en Bercovitz Rodríguez-Cano, A. y Bercovitz Rodríguez-Cano, R. *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*, Madrid, Tecnos, 1987.
- De la Maza Gazmuri, I. “El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información”, *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, número 2, año 2010.
- Fuentes Weber, M. “El derecho de opción de la garantía legal en la Ley número 19.496”, *Revista de Filosofía y Ciencias Jurídicas*, número 1, año 2012.
- Isler Soto, E. “Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496”, *Revista de Derecho Público*, volumen 84, 1º semana, 2016.
- Isler Soto, E. “Comentario de sentencia sobre el régimen de garantías derivado de la Ley N° 19.496”, *Revista Ius et Praxis*, número 2, años 2014.
- Marinakís Contreras, F. A. *La garantía legal en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: su relación con las garantías voluntarias y la responsabilidad civil derivada de su incumplimiento*, Memoria de prueba, Universidad de Chile, 2015.
- Pinochet Olave, R. Comentario al artículo 3 bis de la Ley 19.496, disponible en: www.academia.edu/14372786/Comentarios_a_la_Ley_del_Consumidor_19.496_Art%C3%ADculo_3_bis
- Quiroz Valenzuela, H. “El retracto del contrato de servicios educacionales de nivel superior en la Ley chilena de protección a los consumidores”, *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, número 2, año 2016.

Ulloa Valenzuela, P. *El deber de seguridad de la Ley N° 19.496 en la jurisprudencia*, disponible en: <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2016/10/El-deber-de-seguridad-de-la-LPDC-en-la-jurisprudencia-Pablo-Ulloa.pdf>

Vargas, J. P. *Análisis crítico del derecho a retracto en contratos por adhesión celebrados en medios electrónicos y la desprotección del consumidor*, disponible en: <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/An%C3%A1lisis-cr%C3%ADtico-del-retracto.pdf>

Páginas web

<http://www.abogadosdelmaule.com/infraccion-ley-consumidor/>

<https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/libre-eleccion-de-internet,-television-pagada-y-telefonía-en-edificios-y-condominios>

www.conadecus.cl/conadecus/?p=346

www.sernac.cl

www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes-del-consumidor/

www.sernac.cl/213704/

www.sernac.cl/268004/

www.sernac.cl/garantialegal/

www.sernac.cl/diadelconsumidor

www.sernac.cl/retracto/

www.sernac.cl/portal-consumidor/preguntasFrecuentes.php

<https://www.sernac.cl/guia-para-ejercer-su-derecho-a-denuncia/>

www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/02/Cu%C3%A- Da-de-Alcance-Publicitario1.pdf

www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcan- ces-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf

www.sernac.cl/wp-content/themes/gobCL-sitios-1.0/3x3/descar- ga/PREGUNTAS_FRECUENTES_SERNAC_GARANTIA_LEGAL.pdf

Autor



Sebastián Bozzo Hauri es doctor en Derecho por la Universidad de Valencia (España) y máster en Derecho de la Empresa por la misma casa de estudios. Actualmente, es decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile e investigador del Centro de Regulación y Consumo de esa institución. Dirige el Proyecto Fondecyt de Iniciación «El fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor en Chile y sus mecanismos de protección. Estudio a la luz del derecho europeo y español y los principios que lo inspiran» y su principal línea de investigación es el derecho de consumo.

Colaboradoras



Betty Martínez-Cárdenas es abogada por la Universidad del Rosario, Colombia y doctora en Derecho por la Universidad París 2, Panthéon-Assas, Francia. Investigadora y profesora con más de veinte años de experiencia en temas de métodos alternativos de solución de conflictos, derecho privado y la relación entre tecnologías emergentes y derecho.



Paula Godoy Muñoz es abogada, licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales por la Universidad Diego Portales (Chile), máster en Economía y Derecho del Consumo por la Universidad Castilla-La Mancha (España) y doctoranda en Derecho por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Además, es becaria ANID Folio N.º 21230153. Actualmente se desempeña como profesora de Derecho Civil en la Universidad Alberto Hurtado y su principal línea de investigación es el Derecho de Consumo.

Comité revisor

Érika Isler Soto, doctora en Derecho. Profesora de la Universidad de Talca.

Felipe Bravo Alliende, máster en Derecho Público y Administración. Profesor de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Andrés Herrera Troncoso, abogado. Exsubdirector jurídico del Sernac. Socio y consultor *senior* en Ander Consultores & Abogados.

Jaime Lorenzini Barría, abogado. Consultor de organismos públicos, empresas y estudios jurídicos para asesorías en temas de protección al consumidor. Profesor de la Universidad de Chile y de la Universidad Andrés Bello.

Michelle Azuaje Pirela, doctora en Derecho por la Universidad Autónoma de Chile y máster en Derecho de la Empresa por la Universidad de Alcalá de Henares.

Rebeca Remeseiro Regueiro, doctora en Derecho por la Universidad Autónoma de Chile y máster en Derecho Empresarial por la Universidad de Barcelona.



El acceso a la justicia en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores resulta fundamental para lograr igualdad entre los diferentes actores que participan en el desarrollo económico de un país. Para lograr esto último, los consumidores —como actores principales en una economía de mercado— no sólo deben conocer sus derechos, sino que además deben poder ejercerlos.

Consumidor digital: ¡conoce y defiende tus derechos! persigue facilitar el acceso a la justicia y explicar los derechos de los consumidores a través de casos cotidianos y de mayor ocurrencia. De este modo, buscamos formar a nuestros estudiantes y personas en general, permitiéndoles, por una parte, conocer sus derechos como consumidores, y por otra, que puedan ejercerlos sin la necesidad de asistencia legal ante las instituciones que así lo permiten.

Consumidor digital: ¡conoce y defiende tus derechos! es una publicación de Ediciones Universidad Autónoma de Chile, forma parte de la colección Aprende Conciencia y puede descargarse de forma gratuita desde ediciones.uaautonoma.cl.

EDICIONES

Universidad Autónoma de Chile



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Módulo Jean Monnet
IA y Derecho Privado Europeo