

“LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS COMO HERRAMIENTA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR”

Natalia Mejías Correa.

Abogada
Universidad Gabriela Mistral

El derecho del consumidor es un derecho proteccionista pues surge con el objeto de amparar y proteger a la parte más débil en la relación de consumo: El Consumidor.

El fenómeno de la contratación en masa generó el uso de una técnica jurídica denominada contrato por adhesión, mediante la cual el proveedor presenta el contenido del contrato, sin que exista la posibilidad para la parte débil de la relación contractual de discutirlo o modificarlo, sino sólo aceptarlo o rechazarlo.

Frente a la diferencia en el poder negociador de las partes y a la asimetría de información, la tendencia tanto a nivel nacional como en el derecho comparado para remediar esta situación de desequilibrio en que se encuentra el adherente, a quien se le impone el contenido contractual, ha sido establecer diversos mecanismos de protección y control, siendo uno de los más importantes las denominadas *Cláusulas Abusivas*, que la ley considera jurídicamente ineficaces y que dotan al consumidor de una acción judicial para demandar la nulidad parcial del contrato, de manera de excluir de éste aquellas cláusulas abusivas e incluso extender los efectos de dicha nulidad a todo el contrato de adhesión si, de acuerdo a la naturaleza misma del contrato o intención original de los contratantes, es imposible que el contrato subsista.

Sin perjuicio de que la ley 19.946 que “Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores” no contiene una definición para este tipo de cláusulas, se puede señalar la definición contemplada en la Directiva Europea 93/13/CEE, que en su artículo 3.1 dispone que: “*Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato.*”

La norma citada precedentemente sienta como principio que una cláusula predispuesta es abusiva cuando, ofendiendo la exigencia de la buena fe, da origen a un desequilibrio significativo en detrimento del

consumidor, entre los derechos y las obligaciones de las partes que se derivan del contrato.

Pero, si bien la ley 19.946 no contiene una definición de cláusula abusiva, en su artículo 16 establece un catálogo de cláusulas consideradas abusivas de manera que al ser incluidas en un contrato por adhesión, no producen efecto alguno.

Es del caso hacer presente que el artículo señalado en un principio contenía un catálogo cerrado de sólo 6 cláusulas³⁰⁸, pero fue mediante la ley 19.955 del año 2004 que incorporó una cláusula abierta contenida en la nueva letra G del artículo 16 señalado, con la cual se soluciona el problema que se había presentado al resultar insuficiente la lista de cláusulas abusivas que existía, ya que esta cláusula abierta permite a los jueces ejercer un control represivo sobre las cláusulas que no quedan incorporadas en el catálogo existente, pero que, atendiendo a determinadas circunstancias resultan indeseables en un contrato por adhesión, ampliando a su vez, los medios de protección para el consumidor.

Al respecto, la nueva letra G del artículo 16 de la ley N° 19.946 señala que *“En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los*

³⁰⁸ Artículo 16 original: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;
- b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;
- c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;
- d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; y
- f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”

La buena fe a que se refiere la norma legal citada, alude al deber de comportarse con lealtad y rectitud y supone que el predisponente se abstenga de incurrir en prácticas que obstaculicen la comprensión del contenido del contrato³⁰⁹.

Así, en atención a lo expuesto por el artículo 16 en su letra g), podrían quedar comprendidas algunas hipótesis de cláusulas abusivas que establecen otras legislaciones, como³¹⁰:

a.- La retención de las cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si quien renuncia es el profesional; contemplada en el N° 32 de la Disposición Adicional 1, de la ley N° 26/1984 española, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

b.- La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional, que establece el N°1,5 de la Disposición Adicional 1 de la ley N° 26/1984 española.

c.- Conceder al profesional el derecho a determinar si la cosa entregada o el servicio prestado se ajusta a lo estipulado en el contrato, o conferirle el derecho exclusivo a interpretar una cualquiera de las cláusulas del contrato, hipótesis que consagra la letra m del Anexo de la Directiva 93/13.

d.- Obligar a firmar al cliente declaraciones de recepción o de conformidad sobre hechos ficticios, como por ejemplo establecer que *al cliente se le entrega el producto en el momento de la firma del contrato y sus anexos*, siendo una contratación vía Internet.

También se debe señalar que en la etapa previa al perfeccionamiento del contrato podrían estar presentes ciertas prácticas que vulneran la buena fe, como ocurriría con el hecho de dar un tiempo muy limitado al consumidor para que lea el contrato o, no entregarle una copia para que pueda examinar su contenido con anterioridad a la suscripción. Por lo tanto, adquiere gran relevancia el deber de información que tiene el predisponente en virtud del cual éste debe comunicar al consumidor,

³⁰⁹ DE LA MAZA GAZMURI, IÑIGO; *El Control de las Cláusulas Abusivas y la Letra G*), publicado en "CONSUMIDORES", Legal Publishing Chile, Primera Edición, 2012, p.142.

³¹⁰ *Ibid.*, p. 140,141.

entre otras cosas, los vicios del producto, la carencia de cualidades esenciales y los riesgos asociados al uso del bien o servicio³¹¹.

La letra g) del artículo 16 establece además, que para determinar el carácter abusivo de una cláusula en los términos que indica, es necesario atender por una parte a la finalidad del contrato y por la otra, a las disposiciones generales y especiales que lo rigen. Esto permite pensar que el legislador al hacer alusión a la finalidad, se está refiriendo al objetivo típico que un consumidor promedio busca satisfacer a través de la celebración del contrato y que debe ser considerado por el predisponente al momento de celebrarlo y que respecto a las disposiciones generales y especiales que rigen al contrato, el legislador se está refiriendo a las normas del derecho objetivo que lo regulan.

Sin perjuicio de lo señalado es razonable sostener, como lo postula don Iñigo de la Maza, que si bien el juez no puede dejar de considerar la finalidad del contrato y las disposiciones generales o especiales que lo rigen, ello no impide que pueda incorporar en su análisis otros criterios para determinar el carácter abusivo de una cláusula. Al respecto, la experiencia comparada muestra que existen otros criterios que prestan utilidad para determinar el carácter abusivo de una cláusula, como por ejemplo, la fuerza de las posiciones negociales del proveedor y el consumidor; el hecho de que el consumidor haya sido inducido por el proveedor a celebrar el contrato o que los bienes y servicios hayan sido provistos al consumidor por orden de éste³¹².

Finalmente la letra g) establece una presunción simplemente legal, en virtud de la cual sostiene que se ajustan a las exigencias de la buena fe aquellas cláusulas contenidas en contratos que han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, pues asume que la intervención de éste ha tenido como objeto evitar la vulneración a las exigencias de la buena fe. Por lo tanto, en este caso y como consecuencia de la presunción mencionada, es el consumidor quien debe probar que la cláusula vulnera las exigencias de la buena fe. Lo expuesto permitiría creer que los contratos que contienen el llamado "Sello Sernac", certificado conferido por el Servicio Nacional del Consumidor en virtud de las facultades que la Ley N° 20.555 le confiere, con el objeto de proteger a los consumidores de productos y servicios financieros, cumplirían con la ley y, por lo tanto, no contendrían por ejemplo cláusulas abusivas, pero ello no puede afirmarse tajantemente ya que es difícil sostener que se han eliminado

³¹¹ Ibid., p. 142

³¹² Ibid., p. 145

las cláusulas abusivas, a pesar del avance que se ha generado en esta materia.

Nuestra legislación no es la única que contempla un catálogo de cláusulas abusivas, sino que en el derecho comparado también encontramos este sistema de catálogo de cláusulas, en el que se emplea a veces el mecanismo de enunciar tanto listas negras como listas grises. Así, a título ejemplar, en la ley alemana sobre condiciones generales, AGB-Gesetz, los parágrafos 10 y 11 contienen dos listas concretas de cláusulas abusivas, invalidando ciertas cláusulas en su parágrafo 11 (lista negra) y contemplando otras susceptibles de ser anuladas por el juez (lista gris) en su parágrafo 10. A su vez, en España la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios del año 2007 contiene una lista de 38 hipótesis de cláusulas abusivas, sin perjuicio de descalificar genéricamente a “las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo”. La Directiva Europea 93/13 de la CEE contempla una lista indicativa de 17 cláusulas que pueden ser consideradas abusivas y El Código de Defensa del Consumidor Brasileño enumera las cláusulas que fulmina con la declaración de nulidad de pleno derecho en los quince apartados de su artículo 51.

SANCIÓN APLICABLE A LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Además de las multas que hace aplicable la ley, se ha sostenido que la inclusión de cláusulas abusivas se sanciona con la nulidad de la cláusula en cuestión, tema controvertido, pues existe otra parte de la doctrina que postula que la sanción aplicable para este tipo de cláusulas sería la inexistencia, en virtud de que el artículo 16 de la Ley 19.946 que contempla estas cláusulas, utiliza la expresión “*No producirán efecto alguno...*”

Sin embargo, con respecto a aquellos que postulan que la sanción aplicable es la nulidad, tampoco existe uniformidad con relación a si la nulidad parcial a la que se referiría el artículo ya señalado, es una nulidad absoluta (que puede y debe ser declarada de oficio por el juez) o relativa (que sólo puede ser declarada a petición de parte). Si bien, gran parte de la doctrina se inclina por la nulidad absoluta, entre ellos el profesor Hernán Corral Talciani³¹³, existe una razón que llevaría a pensar que se estaría en presencia de una nulidad relativa y que dice relación con la legitimación activa, ya que ésta se encuentra establecida en beneficio del consumidor y, por esta razón, se ha sostenido que los

³¹³ CORRAL TALCIANI, H. (ed.) “Derecho del Consumo y Protección al Consumidor”, Cuadernos de Extensión Jurídica N° 3, Universidad de los Andes, Santiago de Chile, 1999.

jueces no se encontrarían facultados para actuar de oficio en estos casos³¹⁴.

Los jueces generalmente evitan calificar la juridicidad de las cláusulas en los contratos de adhesión, salvo que el consumidor solicite expresamente la declaración de nulidad. Es así como la Corte de Apelaciones de Valparaíso sostuvo que la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas debe efectuarse *sólo a petición de parte*, revocando la anulación de oficio que el tribunal de primera instancia había realizado respecto de algunas cláusulas que no habían sido objeto de controversia³¹⁵.

SITUACIONES EN QUE SE PRESENTARÍAN CLÁUSULAS ABUSIVAS

Sin perjuicio de lo que se ha señalado con relación a las cláusulas abusivas, es importante mencionar algunas situaciones en donde se encontrarían presente estos tipos de cláusulas:

1.- GARANTÍAS EN LOS VEHÍCULOS NUEVOS:

Esta situación se presenta con las concesionarias, quienes indican que la garantía del vehículo nuevo es válida sólo si se realizan las respectivas mantenciones con ellos, dando paso a dos supuestas malas prácticas: la primera es dejar fuera del mercado a otros talleres automotrices y la segunda dice relación con el valor por dicha mantención, el que sería bastante mayor que en otros talleres. Por lo tanto, estaríamos en presencia de una venta amarrada entre la compra del vehículo y su garantía, pues la compra de éste aparece condicionada a la utilización del servicio de mantenimiento corriente en los talleres del proveedor, debiendo el consumidor asumir todos los costos, incluidos los de mano de obra durante todo el período de la garantía, so pena de que la garantía le sea desconocida.

2.- CARGO DE SERVICIO ASOCIADO A LAS ENTRADAS:

Con relación a este tema se hará referencia a un caso concreto, que se expone a continuación³¹⁶: Don Miguel Ángel Villar interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de

³¹⁴ FERNÁNDEZ ACEVEDO, FERNANDO; [Opinión] Cláusulas Abusivas en Chile en los contratos de adhesión bancarios, <http://iblawg.cl>, 2010.

³¹⁵ Ibid, en el que se indica que el fallo en referencia es de fecha 4 de octubre de 2007, correspondiente al Rol ingreso Corte N° 874-2007, caratulado "Enrique Estay Varas con Inmobiliaria Hippocampus".

³¹⁶ http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/jurisprudencia/clausulas_abusivas/new/Villar%20con%20Ticketmaster.pdf

Ticketmaster con quien celebró un contrato de compraventa respecto de dos entradas para un concierto. Sostuvo el Sr. Villara que el día del evento éste fue cancelado y se le negó la devolución de la totalidad de lo pagado, en razón de que en el ticket existía una cláusula que establecía que no se devolvería el cargo de servicio asociado a las entradas. Por su parte, Ticketmaster afirmó que el cargo de servicio asociado a las entradas corresponde al precio por el servicio prestado directamente por ella a sus consumidores, por lo que no procedía el reembolso ya que el servicio de permitir que el denunciante haya adquirido una entrada a dicho evento fue efectivamente prestado.

El tribunal de primera instancia, 3° Juzgado de Policía Local de Providencia sostuvo, en lo infraccional, que en esta situación estábamos en presencia de un contrato de adhesión y que existía una cláusula que limitaba la responsabilidad de la denunciada, en caso de cancelación del evento, *privando al denunciante de su derecho a reembolso e infringiendo en consecuencia, la ley 19.946, declarando nula la cláusula para este caso concreto y, en lo civil, acogió la solicitud de indemnización por el daño directo en lo referente al valor de las entradas más los cargos por servicio y envió, pero rechazó la indemnización por daño moral. Esta sentencia fue confirmada además por el tribunal de segunda instancia*³¹⁷.

3.- MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL PLAN:

De la misma manera que en el punto anterior, se pone en conocimiento la siguiente situación alusiva al tema indicado: Doña Carolina Silva suscribió un contrato con VTR Banda Ancha para acceder a la televisión por cable, contratando el plan básico. Posteriormente, el 1 de febrero de 2007 y sin aviso previo, VTR cambió la señal del canal de deportes del *plan contratado al plan Premium, lo que significó que para acceder a este servicio que ya tenía originalmente, el consumidor debía pagar más. Como consecuencia de ello, la Sra. Silva solicitó la reincorporación del canal al plan suscrito.*

El denunciado, a su vez, hizo referencia a la existencia de una cláusula en el contrato suscrito que habilitaba a VTR a modificar las señales que emitía en el ejercicio de su libertad editorial, la que expresamente señalaba que “En caso que se produzcan alteraciones en la programación ofrecida por el servicio de Tv cable, ello no generará responsabilidad de VTR”. Por lo tanto, la modificación había sido realizada en virtud de esa cláusula, ya que VTR no se obligaba a proporcionar al cliente una determinada grilla programática.

³¹⁷ Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, Rol 16.657-2008 / Corte de Apelaciones de Santiago, Rol Ingreso N° 10.126-2009.

El tribunal de primera instancia, Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, rechazó la pretensión de la denunciante por considerar que no acreditó satisfactoriamente sus fundamentos. Sin embargo, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó dicha sentencia señalando que la política de libertad editorial a la que se alude en el contrato suscrito por las partes no autoriza a la empresa para reemplazar libremente los canales incluidos en el servicio de televisión por cable, sino que la modificación de los planes debe, según el mismo contrato, obedecer a criterios racionales, como el cumplimiento de normas legales o reglamentarias, o bien decisiones de las emisoras de tales señales, lo cual excluye el mero arbitrio de VTR ya que el canal de deportes fue excluido del plan sin que existiera una rebaja de precio y fue incorporado a otra programación especial a la que sólo se podía acceder por un precio adicional. Como consecuencia de ello, la empresa no respetó los términos del contrato³¹⁸

4.- MODIFICACIÓN UNILATERAL DE TARIFAS Y PLANES TARIFARIOS:

Con relación a este tema es del caso destacar el artículo elaborado por el profesor Carlos Pizarro, publicado en la Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile en el año 2007.³¹⁹ Dicha investigación tuvo como objetivo verificar la aplicación del modelo de control previsto en la Ley de Protección del Consumidor y cómo los jueces de Policía Local utilizaban el artículo 16 de la ley. Para ello, se consideraron causas tramitadas en la Región Metropolitana, constatando e identificando los expedientes en que se litigaba sobre el control de cláusulas abusivas y se invocaba el artículo 16 de la Ley, en 43 de los 68 Juzgados de Policía Local que existen en la Región, entre los años 2002 a 2004. Así, se constató que de 1.609.762 causas revisadas, sólo 23 expedientes se referían específicamente al control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión, en los cuales se invocó el artículo 16.

De los fallos revisados en la investigación destacó una presencia significativa de problemas con contratos de servicios telefónicos celulares y que la cláusula impugnada por excelencia era aquella que

³¹⁸ Tercer Juzgado de Policía Local Providencia, Rol 4472-2008 / Corte de Apelaciones de Santiago Rol N° 1587-2008. [Http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/jurisprudencia/clausulasabusivas/new/SERNAC%20con%20VTR.pdf](http://www.derechoyconsumo.udp.cl/archivos/jurisprudencia/clausulasabusivas/new/SERNAC%20con%20VTR.pdf).

³¹⁹ PIZARRO WILSON, CARLOS; El Fracaso de un Sistema. Análisis Empírico y Dogmático del Control de Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión, publicado en "CONSUMIDORES", Legal Publishing Chile, Primera Edición, 2012.

permitía al proveedor modificar en forma unilateral las tarifas o planes tarifarios.

En dicha publicación se mencionan algunas sentencias que ponían de manifiesto la diversidad de criterios adoptados por los jueces de Policía Local ante la aplicación del artículo 16 de la Ley 19.946:

Así, en una sentencia del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes de diez de mayo de 2004, causa Rol 15.706 -2003, el SERNAC inició un procedimiento en virtud del artículo 8 de la ley 19496, luego de realizar un estudio de un formulario de contrato de suministro de servicio público móvil de ENTEL PCS, por el cual se constató la existencia de cláusulas abusivas al permitir modificar unilateralmente las tarifas o planes tarifarios, sin embargo, el tribunal rechazó la denuncia porque afirmó que no se estaba en presencia de un contrato, señalando que si bien el estudio que realizó el Servicio Nacional del Consumidor fue en cumplimiento del mandato legal otorgado por el artículo 8 de la Ley N° 19.946, dicho estudio se basó en un formulario de contrato y no con respecto a un contrato de adhesión suscrito por la denunciada y un consumidor. Agrega además, con relación a la sanción aplicable en virtud de los artículos 16 y 17 de la ley, es decir, la nulidad absoluta, que solo puede ser denunciada por el adherente al contrato o consumidor, ya que son sus intereses los protegidos por la ley. Sostiene el Sr. Pizarro que sin perjuicio del correcto razonamiento del tribunal en cuanto a que en necesario el acuerdo entre un proveedor y un consumidor para estar en presencia de un contrato por adhesión al cual se debe aplicar el estatuto protector, la consecuencia de esta exigencia es que carecería de eficacia la acción preventiva del SERNAC³²⁰.

En dicha trabajo de investigación se menciona a su vez, que el mismo tribunal, en resolución de fecha 14 de julio de 2004 de la causa Rol 17.970, ante una denuncia del SERNAC en representación de una consumidora por modificación unilateral del precio del servicio de telefonía contratado, declaró su incompetencia y para justificar su resolución hizo referencia al artículo 6 de la ley N° 18.168 General de Telecomunicaciones que establece que al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, le corresponde la aplicación y control de la presente ley y sus reglamentos y que además, le compete exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones, sin perjuicio de las facultades propias de los tribunales. Termina indicando además, que el contrato consagraba

³²⁰ Ibid., p. 162-163.

una cláusula en que se disponía que la solución de las controversias le correspondería a un árbitro arbitrador. Sin embargo, se indica que esta postura ha sido rechazada por la Corte de Apelaciones de Santiago, mencionando al respecto dos fallos de 8 de octubre de 2004 y 12 de octubre de 2005, Números de ingreso 1534-2003 y 7888-2004, respectivamente, pues se le reconoce competencia a los juzgados de policía local para conocer de los reclamos por incumplimiento de contratos de telefonía móvil, al amparo de la Ley de Protección al Consumidor³²¹.

También se da a conocer otra sentencia por modificación unilateral del contrato de servicio de telefonía correspondiente al Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol 50-463, en la cual se señaló que el proveedor, Chilesat, no respetó los términos y condiciones conforme a las cuales convino con el consumidor la prestación del servicio contratado y en virtud del principio de la fuerza obligatoria del contrato previsto en el artículo 1545 del C.C., conforme al cual todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales; el tribunal estimó improcedente la modificación unilateral, dando por infringido el artículo 16 letra b³²².

En virtud de lo señalado, se puede concluir que pese a los esfuerzos del Derecho del Consumidor por proteger a la parte más débil de la relación de consumo, es decir, el consumidor, falta mucho aún por hacer; la existencia de este catálogo de cláusulas consideradas abusivas si bien es una buena herramienta de protección, no es suficiente, porque esto no ha llevado a la eliminación de la existencia de las cláusulas abusivas.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

• Textos

1. ALESSANDRI RODRÍGUEZ, ARTURO, *De los Contratos*, Editorial Jurídica de Chile, reimpresión primera edición, Santiago, Chile, 2011
2. ALTERINI, ATILIO, ANÍBAL, *Contratos Civiles, Comerciales, de Consumo, Teoría General*, Abeledo Perrot, reimpresión primera edición, Buenos Aires, Argentina, 1998.

³²¹ Ibid., p. 164.

³²² Ibid., p. 165.

3. BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA, DE LA MAZA GAZMURI, IÑIGO, PIZARRO WILSON, CARLOS, *Consumidores*; Legal Publishing Chile, Primera Edición, Santiago, Chile, 2012.
4. CORRAL TALCIANI, HERNAN, *Derecho del consumo y protección al consumidor*, CUADERNOS DE EXTENSIÓN JURIDICA, UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, N°3, Santiago, Chile, 1999.

- **NORMAS CITADAS**

1. Ley N° 19.946
2. Ley N° 20.555

- **DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

1. <http://www.bcn.cl/>
2. <http://www.sernac.cl/>
3. <http://www.derechoyconsumo.udp.cl/>