

NOMBRE DEL CURSO	: DERECHO DEL CONSUMIDOR
PROFESOR	: JOSÉ ROA RAMÍREZ
NATURALEZA	: ELECTIVO
REQUISITOS	: DERECHO COMERCIAL II Y DERECHO CIVIL V
NÚMERO DE CRÉDITOS	4

I. Descripción del curso:

El curso realiza una revisión general de la normativa de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC), estatuto que tiene por finalidad promover relaciones equilibradas y justicia en los mercados, analizando aspectos relevantes como los principios y fundamentos de la regulación, mecanismos de protección en las relaciones de consumo en el ámbito precontractual y contractual, entre otros. La asignatura tiene un carácter interdisciplinario, relacionando la aplicabilidad de la legislación comercial (ámbito de aplicación de la LPC), legislación civil o común (principios de responsabilidad civil por incumplimientos y venta de productos defectuosos, control de las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión y Derecho de los Contratos), legislación económica (técnicas del Orden Público Económico que incorpora la normativa de protección de los consumidores), Derecho Administrativo (facultades legales y ámbito de actuación y facultades del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC), y Derecho Procesal (procedimientos judiciales establecidos para infracciones a la normativa, y en particular instituciones relacionadas con el procedimiento de defensa de los intereses colectivos y difusos).

II. Objetivo general:

El curso tiene como objetivo general habilitar al estudiante en la comprensión y correcta aplicación de las instituciones que en la práctica reciben mayor atención en materia de la LPC.

III. Objetivos específicos:

El curso tiene como objetivos específicos:

- Revisar de manera general la normativa de protección al consumidor, con especial énfasis en sus principios y fundamentos; ámbito y reglas de aplicación; derechos básicos de los consumidores; información comercial, publicidad, promociones y ofertas; pretensiones y procedimientos aplicables; y ámbito de actuación y facultades del Servicio Nacional del Consumidor.
- Examinar la normativa desde una perspectiva interdisciplinaria, y su especial relación con la legislación comercial, civil o común, económica, administrativa y procesal.
- Que el(la) alumno(a) comprenda la finalidad de la normativa como estatuto protector que promueve relaciones equilibradas y justicia en los mercados.
- Que el(la) alumno(a) comprenda la adaptación que realiza esta regulación o rama de los tradicionales cuerpos normativos del Derecho Privado (Código Civil y de Comercio) a la nueva realidad socioeconómica, contratación masiva, y mercados más complejos.

IV. Contenidos:

a. **Módulo 1: Introducción**

- i. Fundamentos de protección al consumidor, orden público económico y actores del sistema de protección al consumidor.
- ii. Estructura de la LPC.

b. **Módulo 2: Ámbito de aplicación**

- i. Ámbito de aplicación de la LPC: elementos relación de consumo, reglas especiales, extensiones elementos.
- ii. Normas de aplicación de las disposiciones de la LPC: principios de especialidad y supletoriedad.
- iii. Ámbito de actuación y facultades del SERNAC (Ley 21.081 "Fortalecimiento SERNAC")

c. **Módulo 3: Régimen de responsabilidad del proveedor**

- i. Pretensiones en materia de protección al Consumidor.
- ii. Intereses en materia de protección al consumidor: interés general, interés individual, interés colectivo e interés difuso.
- iii. Responsabilidad contravencional, nuevo régimen de multas y reglas aplicación multas: criterios de homologación de sanciones; atenuantes y agravantes en juicios individuales y colectivos; principios para la aplicación de multas; régimen de aplicación para las pymes; medidas de prevención y mitigación; relación fortalecimiento SERNAC y mercados regulados.
- iv. Sistema de daños: responsabilidad civil, derecho indemnización; 25A; daño moral colectivo; indemnización punitiva y daños consumidores en libre competencia.

d. **Módulo 4: Derechos y deberes básicos del consumidor**

- i. Derechos y deberes del consumidor y su desarrollo normativo.

e. **Módulo 5: Deberes de información y publicidad**

- i. Deberes informacionales, información básica comercial y su desarrollo normativo.
- ii. Regulación publicidad falsa, publicidad engañosa, principio de integración publicitaria.
- iii. Regulación promociones y ofertas.

f. **Módulo 6: Cláusulas abusivas y contratos de adhesión**

- i. Regulación contratos de adhesión, reglas formales, cláusulas abusivas y cláusula general de abusividad.

g. **Módulo 7: Calidad y seguridad**

- i. Responsabilidad del proveedor, garantía legal, garantía voluntaria y "garantía extendida".
- ii. Seguridad de productos y tipos de defectos.

h. **Módulo 8: Contratación a distancia**

- i. Contratación a distancia y derecho de retracto.

i. **Módulo 9: SERNAC Financiero y cobranzas extrajudiciales**

- i. Principales regulaciones SERNAC Financiero
- ii. Cobranzas extrajudiciales.

- j. **Módulo 10: Mecanismos prevención y resolución de problemas de consumo**
- i. Solución individual: reclamo directo, reclamo SERNAC, reclamo asociación de consumidores, otros mecanismos de resolución, juicios individuales.
 - ii. Soluciones colectivas: Procedimiento Voluntario Colectivo, Planes de Cumplimiento y análisis de las principales instituciones de los procedimientos para la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

V. **Régimen de asistencia:** Voluntaria.

VI. **Evaluaciones:**

Las evaluaciones se realizarán conforme al calendario de evaluaciones que publique la Dirección de Escuela. El contenido a evaluar incluirá acumulativamente lo avanzado según el programa. Las evaluaciones poseen un enfoque práctico.

VII. **Metodología:**

El análisis de los contenidos se realizará con una exposición de los contenidos básicos. Las clases serán expositivas, en los horarios asignados en la programación académica y en ellas podrán participar los alumnos y alumnas.

Según la materia de que se trate, podrán utilizarse como apoyo la exhibición de contenidos gráficos para facilitar el entendimiento de determinadas materias, como sucede con la regulación de las promociones y publicidad engañosa; el análisis de casos, jurisprudencia o de la bibliografía específica; discusión de noticias de la actualidad vinculadas.

Las alumnas y alumnos podrán compartir sus preguntas y comentarios a través de U-Cursos, los que serán incorporados en la clase posterior.

VIII. **Bibliografía básica:**

- a. Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en <http://bcn.cl/2pv9x> y sus reglamentos.
- b. Circulares interpretativas de SERNAC disponibles en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>
- c. Presentaciones y minutas entregadas por el profesor.

IX. **Bibliografía complementaria:**

Módulo 1: Introducción

- i. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest, John F. Kennedy, en <https://www.presidency.ucsb.edu/node/237009>. Excerpts from a Message to the Congress Protecting the Consumer Interest on Consumer Products, 15 March 1962 audio disponible en <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKWHA/1962/JFKWHA-080-003/JFKWHA-080-003>

- ii. Directrices para la Protección del Consumidor, Organización Naciones Unidas (2016) en https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- iii. Manual sobre protección del consumidor, UNCTAD (2017) en https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_es.pdf
- iv. Protección a los consumidores en Chile: ¿Por qué tan poco y tan tarde?, Eduardo Engel (1998) en <http://www.cea-uchile.cl/wp-content/uploads/doctrab/ASOCFILE120030403114939.pdf>
- v. Consumer Policy Toolkit, OECD (2010) p. 15-76 en <https://read.oecd.org/10.1787/9789264079663-en>
- vi. 2017: ¿Qué tan efectiva y eficiente es la protección de los consumidores? Omar Patricio Vasquez Duque <https://revistaderechoeconomico.uchile.cl/index.php/RDE/article/view/47375>

Módulo 2: Ámbito de aplicación

- i. Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al Consumidor: aplicación de la Ley 19.496 y las modificaciones de la ley 19.555, Rony Jara Amigo (2006), p. 21-58 en [https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jur%C3%ADdica-N°C-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extensión-Jur%C3%ADdica-N%C2%BA-12-La-Protección-de-los-Derechos-de-los-Consumidores-en-Chile.pdf)
- ii. Ámbito de Aplicación de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Rodrigo Momberg Uribe (2004), en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002>
- iii. Análisis de los modelos de vinculación del código civil y la legislación de protección al consumidor. Hacia un principio general de protección de la parte débil del derecho privado, Rodrigo Momberg (2016) en <http://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/25343>
- iv. Lineamientos para la aplicación del estatuto del consumidor empresario en Chile, María Elisa Morales Ortiz, Patricia Toledo Zúñiga y Humberto Carrasco Blanc (2023) en <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/4969/4321>

Módulo 3: Régimen de responsabilidad del proveedor.

- i. El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil, Eduardo Fuenzalida Robledo (2018) en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532018000100121>
- ii. Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496, Erika Isler Soto (2015) en <http://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/924/830>
- iii. La regulación contenida en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo, Jorge Baraona González (2014) en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372014000200002>
- iv. El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496 María Graciela Brantt Zumarán, Claudia Mejías Alonzo (2022) en <http://revistas.uach.cl/index.php/revider/article/view/6342>
- v. El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar en el derecho del consumo. Comentario de la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (ROL 484-2018), María Paz Gatica y María Elisa Morales (2022) en <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/4445>

Módulo 4: Derechos y deberes básicos del consumidor

- i. La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores, Isler Soto, Erika. (2011) en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502011000200003>
- ii. La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad

civil: una propuesta a partir del artículo 51 de la Ley Nº 19.496, Juan Luis Goldenberg, <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/view/1367>

Módulo 5: Deberes de información y publicidad.

- iii. El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información, Iñigo de la Maza Gazmuri (2010) en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532010000200002>
- iv. Aproximación a la publicidad engañosa, desde la perspectiva de la competencia desleal y la protección al consumidor, Erika Isler Soto (2010) en <http://www.arsboni.ubo.cl/index.php/arsbonietaequi/article/view/160/143>
- v. La publicidad engañosa en la ley 19.496 sobre protección de los derechos a los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derechos de contratos Iñigo De la Maza Gazmuri, Patricia Verónica López Díaz (2021) <http://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/40135>
- vi. La comprensión del mensaje publicitario y la protección de la voluntad del consumidor desde el derecho a la información (Corte de Apelaciones de Santiago) Felipe Fernández Ortega (2020) en <http://revistas.uach.cl/index.php/revider/article/view/5959>
- vii. El error del consumidor: Sobre la "inducción a error" en la Ley No 19.496 lus et Praxis v.20 n.2 2014 <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/60734>

Módulo 6: Cláusulas abusivas y contratos de adhesión.

- i. Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611_archivo_01.pdf
- ii. Las cláusulas relativas al uso y tratamiento de datos personales y el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Rodrigo Momberg y Maria Elisa Morales Ortiz (2019), en <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/54441/59012>
- iii. Sentencia SERNAC CON CENCOSUD S.A. en https://www.sernac.cl/portal/609/articles-17416_recurso_01.pdf
- iv. Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la ley Nº 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra G). Bases para una diferenciación entre el control de contenido y el de sorpresividad Sebastián Nicolás Campos Micin (2020) en <http://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/24969>
- v. El abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión: un nuevo enfoque para el análisis de las cláusulas abusivas Julio Alvear Téllez, Francisca Barrientos Camus, Jaime Alcalde Silva (2022) en <http://revistas.uach.cl/index.php/revider/article/view/6446>

Módulo 7: Calidad y seguridad.

- i. La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, Hernán Corral Talciani (2006) en <https://corraltalciani.files.wordpress.com/2010/04/resp-ley-19-946.pdf>
- ii. La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la ley de protección de los derechos de los consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor, Francisca Barrientos Camus (2010), en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722010000100004>
- iii. El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo Comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol 484-2018) María Paz Gatica Rodríguez, María Elisa Morales Ortiz (2022) <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/4445>

Módulo 8: Contratación a distancia

- i. Reglamento Comercio Electrónico en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1165504>
- iv. La configuración del desistimiento del consumidor Francisca Barrientos Camus, Iñigo de la Maza Gazmuri (2020) <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/3589>

Módulo 9: Sernac financiero y cobranzas extrajudiciales.

- i. ¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales, Iñigo de la Maza (2007) en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502007000100003>
- ii. Prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria de retail de Santiago, Macarena Barros (2012), p. 113-132 en <https://www.icso.cl/wp-content/uploads/2012/01/Destapando-la-Caja-Negra-Sociolog%C3%ADa-de-los-Créditos-de-Consumo-Editado-por-José-Ossandón-Enero-2012.pdf>
- iii. Sobreendeudamiento y exoneración legal de los saldos insolutos en el procedimiento concursal del consumidor lus et Praxis v.24 n.3 2018 <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/60896>
- iv. SERNAC Financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil Ignacio Rostián (2013) <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/1897>
- v. Principio de préstamo responsable. Naturaleza y fuentes legales en el ordenamiento jurídico chileno, Martín Zúñiga (2022), <https://revistaderechoeconomico.uchile.cl/index.php/RDE/article/view/68548>

Módulo 10: Mecanismos prevención y resolución problemas de consumo.

- i. Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o difuso de los consumidores en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1155593>
- ii. Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo. El olvido del caso Sernac con Cencosud Matías Ponce Márquez (2021) <http://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/38683>
- iii. Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores Rodrigo Momberg Uribe <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/4067>
- iv. Servicio Nacional del Consumidor y mediación colectiva Autor/es Cristian Román Cordero (2014) <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/articulos/servicio-nacional-del-consumidor-y-mediacion-colectiva/>
- v. La acción por interés general derivada de la Ley 19.496 Autor/es Erika Isler Soto (2014) <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/articulos/la-accion-por-interes-general-derivada-de-la-ley-19-496/>
- vi. Ley del Consumidor y cosa juzgada Autor/es Nicolás Enteiche Rosales (2019) <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/articulos/ley-del-consumidor-y-cosa-juzgada/>

X. Jurisprudencia sugerida.:

Módulo 2: Ámbito de aplicación

- i. Sentencia Excma. Corte Suprema, de fecha 16 de mayo del año 2011. Rol N° 3299-2010. (Proveedor)

- ii. Sentencia ltma. Corte de Concepción de fecha 20 de junio del año 2016. Rol N° 67-2016. (Concepción amplia de relación de consumo)
- iii. Sentencia de 7° JCS Rol N° C-11667-2014. Confirmada por sentencia de la ltma. Corte de Santiago de fecha 16 de abril del año 2018. Rol N° 436-2018 y sentencia de la Excma. Corte Suprema de fecha 13 de noviembre del año 2018. Rol N° 14818-2018. (Ámbito de aplicación de la LPC en ISAPRES)

Módulo 3: Régimen de responsabilidad del proveedor.

Módulo 4: Derechos y deberes básicos del consumidor

- i. Sentencia de la ltma. Corte de Talca de fecha 14 de octubre del año 2013. Rol N° 304-2013. (Discriminación arbitraria)
- ii. Sentencia Excma. Corte Suprema de fecha 24 de abril del año 2013. Rol N° 12355-2011 (Caso CENCOSUD. Silencio no constituye aceptación)

Módulo 5: Deberes de información y publicidad.

- i. Sentencia ltma. Corte de Santiago. Rol N° 337-2015. (Definición publicidad engañosa)
- ii. Sentencia ltma. Corte de Rancagua. Rol N° 17-2009. (Caso carrera criminalística UTEM, infracción art. 28 letra b LPC)

Módulo 6: Cláusulas abusivas y contratos de adhesión.

- i. Sentencia Excma. Corte Suprema de fecha 24 de abril del año 2013. Rol N° 12355-2011. (Fallo Cencosud)
- ii. Sentencia de la ltma. Corte de Santiago de fecha 6 de mayo del año 2019. Rol N° 12758-2018. (Cláusulas abusivas en término y condiciones de páginas web)

Módulo 7: Calidad y seguridad.

- i. Sentencia de la Excma. Corte Suprema de fecha 31 de octubre del año 2017. Rol N° 33707-2017. (Acoge recurso de queja. Infracción al derecho de opción)
- ii. Sentencia de la Excma. Corte Suprema de fecha 23 de marzo del año 2011. Rol N° 9357-2010 (Acoge recurso de queja. Infracción al derecho de opción)

Módulo 8: Contratación a distancia.

- i. Sentencia de la ltma. Corte de Concepción fecha 31 de agosto de 2015. Rol N° 497-2015. (Infracción artículo 12 A)
- ii. Sentencia de la ltma. Corte de Santiago de fecha 6 de mayo del año 2019. Rol N° 12758-2018. (Cláusulas abusivas en término y condiciones de páginas web)

Módulo 9: Sernac financiero y cobranzas extrajudiciales.

- i. Sentencia de la ltma. Corte de Santiago de fecha 17 de junio del año 2019. Rol N° 19367-2019. (Acoge recurso de protección por infracción al artículo N° 19 N° 1, 4 y 19 de la CPR y afectación al artículo 37 de la LPC)
- ii. Sentencia de la Excma. Corte Suprema de fecha 3 de agosto del año 2020. Rol N° 69749-2020. (Revoca sentencia apelada y acoge recurso de protección)

Módulo 10: Mecanismos prevención y resolución problemas de consumo.

- i. Sentencia de la ltma. Corte de Santiago de fecha 24 de abril de 2015. Rol N° 1078-2014. (Facultad del SERNAC de hacerse parte en base al interés general de los consumidores)
- ii. Sentencia de la Excma. Corte Suprema fe fecha 23 de en ero del año 2017 Rol N° 68771-2016 (Rechaza recurso de queja. Aplicación artículo 58 letra G LPC.)