

PROGRAMA DE CURSO		
Curso electivo de resolución integrada de casos de protección al consumidor		
1.Nombre de la actividad curricular		
Curso electivo de resolución integrada de casos de protección al consumidor		
2. Unidades Académicas que lo desarrollan		
Departamento de Derecho Económico y Departamento de Derecho Privado		
3.Ciclo y Línea de Formación:		
Malla curricular correspondiente al Plan de Estudios del D.U. N°002093, de 2002		
4.Carácter de curso		
Electivo		
5.Semestre en que se imparte		
A partir del octavo semestre		
6. Número de créditos SCT – Chile		
4		
7. Horas de trabajo	Cantidad de horas presenciales	Cantidad de horas no presencial
Total: 108 horas	32 horas	76 horas
8. Requisitos		
Derecho del consumidor		
9. Competencias a las que contribuye el curso		
-Competencias y sub competencias 1. Conocer y comprender críticamente el sistema jurídico. 1.1 Conoce y comprende los principios generales e instituciones esenciales del ordenamiento, entre otros los referidos a derecho civil, constitucional, penal y procesal 1.2 Identifica los fundamentos de las instituciones y normas jurídicas 1.3 Relaciona los principios, instituciones y normas que rigen las diversas áreas del sistema jurídico 2. Aplicar normas y principios jurídicos a casos concretos 2.1 Identifica los hechos y fuentes jurídicas relevantes utilizando métodos de investigación		

- 2.2 Utiliza con claridad y precisión el lenguaje y los conceptos jurídicos pertinentes
- 2.3 Analiza las dimensiones fácticas y normativas del problema en cuestión
- 2.4 Interpreta las normas jurídicas aplicables al caso
- 2.5 Formula argumentos convincentes en favor de la solución propuesta

10. Propósito General del curso

Que los y las estudiantes desarrollen la capacidad de **identificar, analizar y argumentar soluciones jurídicas complejas** en materia de protección al consumidor, abordando situaciones problemáticas reales o simuladas. A través del análisis de normativa, doctrina y decisiones judiciales relevantes, se espera que sean capaces de construir respuestas sólidas y bien fundamentadas, tanto de forma escrita como oral. El curso promueve un enfoque activo y reflexivo, que fortalece la autonomía jurídica y prepara a los y las estudiantes para enfrentar escenarios profesionales y académicos exigentes.

11. Resultados de Aprendizaje

1. Conoce el modo en que los tribunales resuelven determinados conflictos de consumo.
2. Identifica aquellas materias en que los criterios de decisión son uniformes y aquellas en que, por el contrario, existe jurisprudencia contradictoria.
3. Identifica las fortalezas y debilidades de los criterios de decisión utilizados por los tribunales en conflictos de consumo.
4. Aplica integralmente normas, principios jurídicos y criterios jurisprudenciales en la resolución de casos.
5. Organiza su razonamiento jurídico con claridad y lógica, articulando hechos relevantes, normas aplicables, fundamentos interpretativos y conclusiones coherentes en la resolución de casos prácticos.
6. Analiza críticamente decisiones judiciales relacionadas con la materia del curso, identificando fundamentos, criterios relevantes y posibles alternativas argumentativas.

12. Saberes/contenidos/materias según el caso elegido

1. Aspectos generales del derecho de protección al consumidor en la jurisprudencia de los tribunales.
 - 1.1. Bases y principios del derecho de protección al consumidor en la jurisprudencia
 - 1.2. Ámbito de aplicación en la jurisprudencia
 - 1.3. Derechos básicos de los consumidores en la jurisprudencia
 - 1.4. Información, advertencias, publicidad, promociones y ofertas en la jurisprudencia
 - 1.5. Seguridad, calidad y garantías en la jurisprudencia
 - 1.6. Instituciones públicas y privadas implicadas que pueden poner en funcionamiento la actividad jurisdiccional con miras a la protección de los intereses de los consumidores

2. Aspectos generales del derecho de protección al consumidor en la jurisprudencia de los tribunales.

- 2.1. Bases y principios del derecho de protección al consumidor en la jurisprudencia
- 2.2. Ámbito de aplicación en la jurisprudencia
- 2.3. Derechos básicos de los consumidores en la jurisprudencia
- 2.4. Información, advertencias, publicidad, promociones y ofertas en la jurisprudencia
- 2.5. Seguridad, calidad y garantías en la jurisprudencia
- 2.6. Instituciones públicas y privadas implicadas que pueden poner en funcionamiento la actividad jurisdiccional con miras a la protección de los intereses de los consumidores

3. Responsabilidad civil en la jurisprudencia

- 3.1 Noción de producto defectuoso en la jurisprudencia
- 3.2 Régimen de responsabilidad civil por productos defectuosos en la jurisprudencia
- 3.3. Daño moral en la jurisprudencia
- 3.4 Daños punitivos en la jurisprudencia

4. Responsabilidad por infracción a la Ley N° 19.496 en la jurisprudencia

- 4.1 Bases y principios del derecho sancionador en la Ley N° 19.496 y en la jurisprudencia
- 4.2 Criterios para acumulación o no acumulación de sanciones civiles y sanciones contravencionales en la jurisprudencia
- 4.3 Garantía legal e indemnización de perjuicios; productos y servicios defectuosos; y daños por ilícitos en materia de libre competencia en la jurisprudencia.
- 4.4 Daños punitivos y responsabilidad administrativa en la jurisprudencia

5. Responsabilidad por infracción a la Ley N° 19.496 en la jurisprudencia

- 5.1 Bases y principios del derecho sancionador en la Ley N° 19.496 y en la jurisprudencia
- 5.2 Criterios para acumulación o no acumulación de sanciones civiles y sanciones contravencionales en la jurisprudencia
- 5.3 Garantía legal e indemnización de perjuicios; productos y servicios defectuosos; y daños por ilícitos en materia de libre competencia en la jurisprudencia.
- 5.4 Daños punitivos y responsabilidad administrativa en la jurisprudencia

6. Responsabilidad por infracción a la Ley N° 19.496 en la jurisprudencia

- 6.1 Bases y principios del derecho sancionador en la Ley N° 19.496 y en la jurisprudencia
- 6.2 Criterios para acumulación o no acumulación de sanciones civiles y sanciones contravencionales en la jurisprudencia
- 6.3 Garantía legal e indemnización de perjuicios; productos y servicios defectuosos; y daños por ilícitos en materia de libre competencia en la jurisprudencia.
- 6.4 Daños punitivos y responsabilidad administrativa en la jurisprudencia

13. Metodología

El curso se desarrollará mediante una metodología activa y participativa, centrada en el trabajo individual y colaborativo. A partir de situaciones jurídicas concretas, los y las estudiantes deberán identificar los problemas jurídicos involucrados, buscar las normas pertinentes, explorar posibles líneas interpretativas y construir soluciones argumentadas.

Junto con ello, se realizará un trabajo sistemático de análisis y discusión de decisiones emitidas por tribunales de justicia, con el fin de reconocer criterios aplicados, detectar contradicciones o tensiones y contrastar diferentes formas de abordar casos similares.

Las sesiones combinan instancias de exploración normativa, resolución de conflictos, análisis de jurisprudencia y discusión argumentativa, tanto oral como escrita. Las actividades se desarrollan progresivamente, e incluyen trabajos grupales, presentaciones parciales e informes jurídicos.

14. Evaluación

La calificación del taller corresponderá a la nota que el o los docentes asigne a cada estudiante o parejas de estudiantes, considerando para ello la calidad y oportunidad de los informes y del examen, y sus exposiciones, todo ello conforme a la rúbrica y pauta de corrección que sean elaboradas al efecto.

15. Requisitos de Aprobación

Promedio final 4.0 o superior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 del Reglamento y Plan de Formación de los estudios conducentes al grado de Licenciado o Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

16. Bibliografía

Textos obligatorios:

- BARRIENTOS, Francisca (2019), *Lecciones de Derecho del consumidor*. Thomson Reuters, Santiago.
- CAMPOS, Sebastián (2019), *Control de contenido y régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas*. Thomson Reuters, Santiago.
- CORRAL, Hernán (1996), *Responsabilidad por productos defectuosos: análisis y propuestas para el Derecho civil y de consumo en Chile*. AbeledoPerrot-LegalPublishing, Santiago.
- ISLER, Erika (2019), *Derecho del Consumo. Nociones fundamentales*. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- TAPIA, Mauricio (2017), *Protección de consumidores. Revisión crítica de su ámbito de aplicación*. Rubicón, Santiago.

- VARIOS AUTORES (2024). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Thomson Reuters, Santiago.

Textos sugeridos:

CAMPOS, Sebastián (2020) “Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la ley N° 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra G). Bases para una diferenciación entre el control de contenido y el de sorpresividad”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 47, n° 3.

CAMPOS, Sebastián (2022) “Control judicial preventivo de condiciones generales de contratación y acciones de cesación. Una propuesta para el derecho chileno”, en: *Principios de justicia civil*, Bosch, Barcelona.

CAMPOS, Sebastián (2022) “Control judicial preventivo de condiciones generales de contratación y acciones de cesación. Una propuesta para el derecho chileno”, en: *Principios de justicia civil*, Bosch, Barcelona.

CAMPOS, Sebastián (2023) “Sobre las categorías de consumidor medio y consumidor hipervulnerable, su delimitación y su eventual impacto en el Derecho de consumo nacional”, en: *Estudios de Derecho del Consumidor V. XI Jornadas nacionales de Derecho de Consumo*, Tirant Lo Blanch, Valencia.

CAMPOS, Sebastián y Gabriel Hernández (2023) “Hacia una justificación estricta de las cláusulas no negociadas que facultan al proveedor para modificar unilateralmente el contrato de consumo en el derecho chileno”, *Vniversitas*, vol. 72.

FERRANTE, Alfredo (2018) “Una revisión de los remedios del consumidor chileno en la compraventa con disconformidad a partir de la diferencia entre obligación y garantía”, *Revista de Derecho Privado*, n° 35.

HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián Campos (2020) “Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de las cláusulas no negociadas individualmente. Bases para su aplicación en el derecho chileno”, *Revista de Derecho Privado*, n° 39.

HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián Campos (2021) “Funciones y alcance del control de incorporación, con especial mención a la contratación de productos y servicios financieros”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 34, n° 1.

HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián Campos (2021) “Derechos de los consumidores y Constitución”, en: *Derecho Civil y Constitución*, Tirant Lo Blanch, Valencia.

17. Recursos Web

<https://derecho.uchile.cl/investigacion/Incentivos-para-la-investigacion/recursos-de-investigacion.html>