

PROGRAMA DE CURSO		
Taller integrado de resolución de casos de protección al consumidor		
1.Nombre de la actividad curricular		
Taller integrado de resolución 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 subcompetencias		
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

El taller tiene una finalidad doble. Por un lado, se pretende que los estudiantes conozcan el modo en que los más altos tribunales resuelven determinados conflictos de consumo, identificando aquellas materias en que los criterios de decisión son uniformes y aquellas en que, por el contrario, existe jurisprudencia contradictoria. Por otro lado, se pretende que los estudiantes empleen sus conocimientos, especialmente su capacidad interpretativa y de investigación, para la resolución de conflictos levantados o contruidos especialmente al efecto por el o los docentes, que requieran de una integración disciplinar para su solución, reforzando o desafiando las resoluciones de tribunales.

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 integradamente normas, principios jurídicos y criterios jurisprudenciales en la resolución de casos.

12.Saberes/contenidos/materias

- 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. Derecho de contratos de consumo en la jurisprudencia de los tribunales

- 2.1 Deberes precontractuales de información, obligatoriedad de la oferta e integración de condiciones objetivas de publicidad en la jurisprudencia
- 2.2 Derecho de retracto en la jurisprudencia
- 2.3 Control de incorporación de cláusulas no negociadas en la jurisprudencia
- 2.4 Control de contenido de cláusulas no negociadas en la jurisprudencia
- 2.5 Contratación a distancia en la jurisprudencia
- 2.6 Interpretación e integración de los contratos de consumo en la jurisprudencia
- 2.7 Garantía legal y responsabilidad por incumplimiento en la jurisprudencia

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

13. Metodología

Teniendo en consideración el número de integrantes de cada edición del taller, el o los docentes definirán un número acotado de los saberes/contenidos/materias especificados en la sección anterior y solicitarán a los estudiantes utilizar la Base Jurisprudencial del Poder Judicial para levantar la jurisprudencia relevante asociada a cada uno de esos saberes/contenidos/materias. Luego, los estudiantes deberán identificar los criterios que sustentan las decisiones de los tribunales y verificar si se aplican o no de manera uniforme.

Los estudiantes desarrollarán su trabajo en grupos. Al inicio del taller, el o los docentes informarán a los estudiantes cuál es el plazo de que dispondrán para levantar la jurisprudencia relevante. Para efectos de llevar a cabo el levantamiento jurisprudencial, a cada grupo de estudiantes se le asignará un máximo de dos saberes/contenidos/materias. El avance en el levantamiento jurisprudencial se medirá mediante informes periódicos que cada grupo deberá elaborar y entregar cada dos semanas.

Levantada la jurisprudencia, cada grupo de estudiantes deberá elaborar un informe especial en que se consigne cuáles son los criterios de decisión que ha podido identificar. En este marco, los estudiantes deberán cotejar si el empleo de los criterios identificados es sostenido u ocasional. Además, los estudiantes deberán realizar un juicio crítico de los criterios identificados, resaltando tanto aquellos que están en línea con la lógica propia del

Derecho de protección al consumidor como aquellos que, por contrario, son ajenos o eventualmente inconsistentes con dicha rama del Derecho.

Hacia el final del taller, los estudiantes se someterán a un examen en que, simulando el rol de jueces, deberán resolver conflictos contruidos especialmente al efecto por el o los docentes. Los estudiantes deberán servirse de los conocimientos obtenidos durante el taller.

14. Evaluación

La calificación del taller corresponderá a la nota que el o los docentes asigne a cada grupo de estudiantes, considerando para ello la calidad y oportunidad de los informes y del examen, 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 (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-investigaci-n/recursos-de-investigacion.html>