



PROGRAMA DE CURSO		
REGULACIÓN DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR		
1. Nombre de la actividad curricular Regulación de la Protección al Consumidor		
2. Unidad Académica / organismo de la unidad académica que lo desarrolla Departamento de Derecho Económico Profesor José Roa		
3. Ciclo y Línea de Formación: Formación especializada		
4. Carácter de curso Electivo de oferta necesaria – Área especializada de Derecho Económico		
5. Semestre en que se imparte A partir del sexto semestre		
6. Número de créditos SCT – Chile 4 créditos		
7. Horas de trabajo Total: 108 horas	Cantidad de horas presenciales 49 horas (3,5 horas semanales)	Cantidad de horas no presencial 59 horas
8. Requisitos Regulación de Mercados		
9. Ámbitos y competencias a las que contribuye el curso Competencias: 1. Conocer y comprender críticamente el sistema jurídico. 2. Aplicar normas y principios jurídicos a casos concretos.		



9. Reflexionar y emitir juicios razonados sobre la disciplina, la profesión y su lugar en la cultura.

-Sub-competencias

(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.

(1.4) Evalúa críticamente las instituciones, principios y normas jurídicas.

(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.

(2.6) Evalúa críticamente las vías de solución y aconseja apropiadamente, atendiendo a los derechos e intereses de su representado.

(9.3) Integra el conocimiento de disciplinas que estudian el fenómeno jurídico (historia, antropología, filosofía, sociología, economía, entre otras).

(9.4) Integra herramientas de otras disciplinas que complementan el análisis jurídico.

10. Propósito General del curso

El objetivo del curso es lograr que los estudiantes comprendan la regulación de la protección al consumidor, sus fundamentos económicos y jurídicos, su naturaleza protectora como Derecho general y especial, y las instituciones públicas y privadas involucradas, y los mecanismos regulatorios y sancionatorios aplicables.

11. Resultados de Aprendizaje:

- a. Conoce y comprende los fundamentos económicos y jurídicos del Derecho de protección al consumidor.
- b. Conoce las técnicas de orden público económico utilizadas y su expresión normativa para equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores.
- c. Analiza y aplica los derechos de los consumidores y su desarrollo normativo en las principales regulaciones nacionales de protección a los consumidores.
- d. Conoce los mecanismos de cumplimiento y resolución de conflictos de la normativa de protección al consumidor.
- e. Analiza críticamente los desafíos y dilemas asociados con la regulación del mercado en beneficio de los consumidores.



12. Saberes/contenidos generales

El objetivo del curso es profundizar en la comprensión de la Regulación de la Protección al Consumidor, abordando sus fundamentos económicos y jurídicos que justifican su naturaleza protectora tanto en el ámbito general como en el especial.

Se estudiará el marco legal que configura los derechos de los consumidores y su implementación práctica, junto con una evaluación de las funciones de las instituciones públicas y privadas en el contexto de la protección al consumidor; y se revisarán las herramientas y procedimientos regulatorios utilizados para monitorear y guiar las prácticas del mercado, así como las estrategias sancionatorias que se aplican en respuesta a las infracciones. El curso también incluirá un análisis de estudios de caso para aplicar teoría a la práctica, y discutirá los desafíos actuales que enfrenta el Derecho del consumidor.

12.1 Saberes/contenidos específicos

1. Fundamentos del Derecho de protección al consumidor.

A. Contexto histórico y sociológico: industrialización, masividad, mercado y consumidores. La sociedad del consumo.

B. Fundamentos Económicos: fallas de mercado, asimetría de información, comportamiento oportunista y racionalidad limitada.

C. Fundamentos Jurídicos: ineficacia de la normativa tradicional, contratación masiva, costos de transacción, costos de cumplimiento, ubicuidad de las relaciones de consumo.

D. Técnicas regulatorias aplicadas en la protección al consumidor y ejemplos en la LPDC.

2. Aspectos normativos básicos.

A. Constitución y Orden Público Económico.

B. Estructura de la ley de protección al consumidor 19.496.

C. Ámbito aplicación ley de protección al consumidor: elementos de una relación de consumo y su extensión.

D. Reglas para determinar normas que regulan un problema de consumo: principios de especialidad (leyes especiales que regulan materias específicas, por ejemplo, en materia de bancos, seguros, servicios sanitarios, eléctricos, telecomunicaciones, transporte, entre otros) y supletoriedad, diálogo de fuentes, y el principio pro consumidor.

E. Diseño institucional: SERNAC, Asociaciones de Consumidores, Juzgados de Policía Local, Tribunales ordinarios, otros agentes reguladores con competencia en materia de consumo.

F. ¿Qué se puede pedir en materia de protección al consumidor y quién puede pedirlo?

G. Tipos de intereses en materia de protección al consumidor: interés general, interés individual, interés colectivo e interés difuso.

3. Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas a la protección al consumidor

A. Técnicas de prohibición:

A.1 Derechos de los consumidores y prohibición renuncia anticipada de derechos.



B. Técnicas de información:

- B.1 Deberes advertencia.
- B.2 Regulación de la información.
- B.3 Regulación de la Publicidad.
- B.4 Regulación de precios.
- B.5 Otras condiciones objetivas de la contratación.

C. Técnicas de predeterminación de contenido:

- C.1 Regulación de los contratos de adhesión: control formal y de fondo.
- C.2 Prohibición de prácticas comerciales abusivas.
- C.3 Derecho de retracto.
- C.4 Estándares de calidad y garantías.
- C.5 Estándares de seguridad de productos.

D. Técnicas de responsabilidad:

- D.1 Derecho a la indemnización y reparación.
- D.2 Resolución extrajudicial de conflictos individuales y colectivos.
- D.3 Acceso a la justicia individuales y colectivos.
- D.4 Otros Mecanismos de cumplimiento: administrativos, judiciales, públicos y privados.

4. Aspectos procesales básicos.

- A. Procedimiento de interés individual
- B. Procedimiento de interés colectivo o difuso

5. Soluciones o Remedios

- A. Régimen de responsabilidad contravencional, régimen de multas y reglas aplicación multas en juicios individuales y colectivos.
- B. Régimen de responsabilidad civil: garantía legal e indemnización de perjuicios; productos y servicios defectuosos; y daños por ilícitos en materia de libre competencia.

13. Metodología

Habrán clases de cátedra, en las que se revisará de manera interactiva con los estudiantes el material básico del programa del curso, con énfasis en el desarrollo del pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas, distinguiendo lo principal de lo accesorio. Se espera que el material básico sea previamente revisado, de manera de sacar mejor provecho de las clases. Hay también material voluntario que permitirá a quien se interese, profundizar en las materias del curso.

Habrán clases prácticas que serán dictadas por los ayudantes abogados. En ellas se desarrollarán contenidos de aplicación del material teórico de las clases de cátedra.



14. Evaluación

Los métodos evaluativos tienen por objeto constatar y evidenciar el logro de los resultados de aprendizajes. De acuerdo con las exigencias reglamentarias, el curso tendrá una evaluación obligatoria y un examen final. La nota del examen tendrá una ponderación del 50% de la nota final del curso. El 50% restante corresponderá a la nota de presentación.

Se asignará un proveedor a cada alumno quien deberá desarrollar un informe jurídico de evaluación aplicada por ejemplo al sitio web transaccional, publicidad, promociones, ofertas, bases, términos y condiciones, política de privacidad, contratos de adhesión, entre otros.

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

a. Bibliografía principal:

- Circulares interpretativas de SERNAC disponibles en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>

b. Bibliografía secundaria o complementaria:

Fundamentos:

- KENNEDY, John (1962) 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>

- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (2016) Directrices para la Protección del Consumidor, Disponible en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplmisc2016d1_es.pdf

- UNCTAD (2017) Manual sobre protección del consumidor, disponible en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_es.pdf

- ENGEL, Eduardo (1998). *Protección a los consumidores en Chile: ¿Por qué tan poco y tan tarde?*, Disponible en: <http://www.cea-uchile.cl/wp-content/uploads/doctrab/ASOCFILE120030403114939.pdf>



- OECD (2010) Consumer Policy Toolkit, pp. 15-76, disponible en:

<https://read.oecd.org/10.1787/9789264079663-en>

- VÁSQUEZ, Omar (2017). “¿Qué tan efectiva y eficiente es la protección de los consumidores?”, *Revista de Derecho Económico*, vol. 77.

Aspectos normativos básicos:

- JARA, Rony (2006), “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”, *Cuadernos de Extensión jurídica* n° 12, Universidad de Los Andes.

- MOMBERG, Rodrigo (2004), “Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”, *Revista de Derecho* (Valdivia), n° 17.

- MOMBERG, Rodrigo (2016), “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”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 43, n° 2.

- MORALES, María, Patricia Toledo y Humberto Carrasco (2023) “Lineamientos para la aplicación del estatuto del consumidor empresario en Chile”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 30.

- FUENZALIDA, Eduardo (2018), “El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 25, n° 1.

- ISLER, Erika (2015), “Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496”, *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 6, n° 2.

- BARAONA, Jorge (2014), “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 marcocomparativo”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 41, n° 2.

- BRANTT, María y Claudia Mejías (2021), “El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 34, n° 2.

- HERNÁNDEZ, Gabriel y María Gatica (2019), “Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso,” *Revista de Estudios de la Justicia*, n° 31.

- HERNÁNDEZ, Gabriel (2022), *Responsabilidad civil por los daños causados a los consumidores por la colusión*, Diálogos CeCo. Disponible en: <http://www.centrocompetencia.com/category/dialogos/>

- HERNÁNDEZ, Gabriel y Matías Ponce (2022), “Daños punitivos, especialmente para proteger



el interés colectivo o difuso de los consumidores”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n° 38.

- GATICA, María y María Morales (2022), “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)”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 29.

Desarrollo normativo:

- ISLER, Erika (2011), “La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 24, n° 2.

- GOLDENBERG, Juan (2022), “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 N° 19.496”, *Revista de Derecho* (Valparaíso), vol. 58.

- DE LA MAZA, Íñigo (2010), “El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 17, n° 2.

- ISLER, Erika (2010), “Aproximación a la publicidad engañosa, desde la perspectiva de la competencia desleal y la protección al consumidor”, *Ars Boni et Aequi*, vol. 6, n° 1.

- DE LA MAZA, Íñigo y Patricia López (2021), “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”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 48, n° 2.

- FERNÁNDEZ, Felipe (2019), “La comprensión del mensaje publicitario y la protección de la voluntad del consumidor desde el derecho a la información (Corte de Apelaciones de Santiago)”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 32, n° 2.

- ROSTIÓ, Ignacio (2014), “El error del consumidor: Sobre la "inducción a error" en la Ley No 19.496”, *Ius et Praxis*, vol 20 n°2.

- MOMBERG, Rodrigo y María Morales (2019), “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”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, vol. 8, n° 2.

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

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

- HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián Campos (2022), “El control de cláusulas no negociadas en la contratación electrónica”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, vol. 11, n° 1.



- ALVEAR, Julio, Francisca Barrientos y Jaime Alcalde (2022), “El abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión: un nuevo enfoque para el análisis de las cláusulas abusivas”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 35, n° 1.
- CORRAL, Hernán (2006), “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor”, *Cuadernos de Extensión Jurídica* n° 12, Universidad de Los Andes.
- BARRIENTOS, Francisca (2010), “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”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, n° 14.
- BARRIENTOS, Francisca e Íñigo De la Maza (2019), “La configuración del desistimiento del consumidor”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 26.
- DE LA MAZA, Íñigo (2007), “¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 20, n° 1.
- BARROS, Macarena (2012) “Prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria de retail de Santiago”, en *Destapando la Caja Negra. Sociologías de los Créditos de Consumo*, Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, ICSO, Universidad Diego Portales, Santiago.
- CABALLERO, Guillermo (2018), “Sobreendeudamiento y exoneración legal de los saldos insolutos en el procedimiento concursal del consumidor”, *Ius et Praxis*, vol. 24, n° 3.
- ROSTIÓ, Ignacio (2014), “SERNAC Financiero: nuevos deberes de información y responsabilidad civil”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 21, n° 1.
- ZÚÑIGA, Martín (2022), “Principio de préstamo responsable. Naturaleza y fuentes legales en el ordenamiento jurídico chileno”, *Revista de Derecho Económico*, vol. 79, n° 2.
- PONCE, Matías (2021), “Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo. El olvido del caso Sernac con Cencosud”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 48, n° 1.
- MOMBERG, Rodrigo (2021), “Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores”, *Revista de Derecho* (Coquimbo), vol. 28.
- ROMÁN, Cristián (2014), “Servicio Nacional del Consumidor y mediación colectiva”, *Actualidad Jurídica*, n° 30.
- ISLER, Erika, (2014), “La acción por interés general derivada de la Ley 19.496”, *Actualidad Jurídica*, n° 30.
- ENTEICHE, Nicolás (2019), “Ley del Consumidor y cosa juzgada”, *Actualidad Jurídica*, n° 40.



- PONCE, Matías y Bernardo Aylwin (2023), “Aspectos generales de las acciones colectivas de la Ley N° 19.496: desde la compensación a la regulación”, *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. 36, n° 2.

17. Recursos Web

-Registro Público de Sentencias, SERNAC en <https://www.sernac.cl/sentencias/app/public/>

-Dictámenes interpretativos, SERNAC en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-66262.html>

17. Clases programadas y syllabus tentativo

- Clase 1: Fundamentos de protección al consumidor
- Clase 2: Fundamentos de protección al consumidor
- Clase 3: Fundamentos de protección al consumidor
- Clase 4: Aspectos normativos básicos
- Clase 5: Práctica: ámbito de aplicación
- Clase 6: Aspectos normativos básicos
- Clase 7: Aspectos normativos básicos
- Clase 8: Práctica: principio especialidad y supletoriedad
- Clase 9: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 10: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 11: Práctica: Información Básica Comercial
- Clase 12: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 13: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 14: Práctica: publicidad, promociones y ofertas
- Clase 15: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 16: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 17: Práctica: contratos de adhesión
- Clase 18: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 19: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 20: Práctica: contratación a distancia
- Clase 21: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 22: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 23: Práctica: garantía
- Clase 24: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 25: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 26: Práctica: mediaciones individuales y PVC
- Clase 27: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 28: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 29: Práctica: juicios individuales
- Clase 30: Desarrollo normativo de técnicas regulatorias aplicadas
- Clase 31: Aspectos procesales básicos
- Clase 32: Práctica: juicios de interés general
- Clase 33: Aspectos procesales básicos
- Clase 34: Aspectos procesales básicos



- Clase 35: Práctica: juicios colectivos
- Clase 36: Soluciones o Remedios
- Clase 37: Soluciones o Remedios



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO ECONÓMICO