



Nombre del curso	Derecho Contractual del Consumo
Profesor	Gabriel Hernández
Carácter	Académico y Profesional
Mención	Derecho Privado
Descripción del curso	<p>El curso se compone de tres partes. La primera consiste en una introducción al Derecho del consumo, abordándose en ella cuestiones de carácter general, como la evolución de esta rama del derecho, su noción, caracteres y principios, su relación con otras áreas del ordenamiento jurídico, el ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, los derechos y obligaciones de los contratantes y la institucionalidad de protección del consumidor. La segunda parte, referida al derecho contractual del consumo, trata acerca de los contratos por adhesión y las condiciones generales de la contratación (su concepto y requisitos de inclusión), las diversas modalidades de contratación (con especial desarrollo de la contratación a distancia), las etapas precontractual y contractual (con especial tratamiento de los contratos financieros), la interpretación e integración del contrato y la ineficacia y remedios contractuales. La última parte versa acerca de los aspectos procesales más relevantes en la esfera de la contratación con consumidores, desarrollándose en ella temas como las acciones de protección de intereses individuales, colectivos y difusos y la resolución alternativa de conflictos.</p>
Objetivos	<p>Objetivos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">-Que los asistentes adquieran conocimientos y reflexionen críticamente acerca de los más relevantes tópicos del Derecho contractual del consumo y sean capaces de aplicarlos y resolver adecuadamente los conflictos que se presentan en esta área. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">-Que los asistentes adquieran conocimientos acerca de la evolución del Derecho del consumo, su noción, caracteres y principios, su relación con otras áreas del ordenamiento jurídico, el ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, los derechos y obligaciones de los contratantes y la institucionalidad de protección del consumidor; y sean capaces de reflexionar críticamente en relación con dichos conocimientos y aplicarlos y resolver adecuadamente los conflictos que se presentan a su respecto.-Que los asistentes adquieran conocimientos acerca de las principales temáticas, nociones e instituciones del Derecho contractual del consumo, como son, entre otras, los contratos por adhesión y las condiciones generales de la contratación, las diversas modalidades de contratación, las etapas precontractual y contractual (sobre todo en



	<p>materia de contratos financieros), la interpretación e integración del contrato y la ineficacia y remedios contractuales; y sean capaces de reflexionar críticamente en relación con dichos conocimientos y aplicarlos y resolver adecuadamente los conflictos que se presentan a su respecto.</p> <p>-Que los asistentes adquieran conocimientos acerca de los aspectos procesales más relevantes en la esfera de la contratación con consumidores, sobre todo por lo que atañe a las acciones de protección de intereses individuales, colectivos y difusos; y sean capaces de reflexionar críticamente en relación con dichos conocimientos y aplicarlos y resolver adecuadamente los conflictos que se presentan a su respecto.</p>
Contenidos	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción al Derecho del Consumo.<ol style="list-style-type: none">a. Antecedentes históricos.b. Mercado y consumo.c. Noción de Derecho del consumo.d. Caracteres del Derecho del consumo.e. Relaciones con otras áreas del Derecho.<ol style="list-style-type: none">i. Derecho constitucional.ii. Derecho administrativo.iii. Derecho civil.iv. Derecho penal.v. Derecho procesal.vi. Derecho de la concurrencia.f. Principios rectores.g. Panorama normativo<ol style="list-style-type: none">i. Nacional.ii. Comparado e internacional. Especial referencia a la normativa de la Unión Europea.h. Ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.<ol style="list-style-type: none">i. Objetivo.<ol style="list-style-type: none">1) Contratos de consumo.2) Productos.3) Servicios.ii. Subjetivo.<ol style="list-style-type: none">1) El empresario o proveedor.2) El consumidor.<ol style="list-style-type: none">A. Preliminar.B. Las personas jurídicas como consumidores.i. Derechos y obligaciones del consumidor.<ol style="list-style-type: none">i. Derechos.<ol style="list-style-type: none">1) Derecho a la libre elección.2) Derecho a la información.



	<ul style="list-style-type: none">3) Derecho a la no discriminación.4) Derecho al respeto de la dignidad.5) Derecho a la salud y a la seguridad.6) Derecho a la educación para un consumo responsable.7) Derecho de retracto (remisión).8) Derecho al respeto de los términos, condiciones y modalidades de la oferta o el contrato.9) Derecho a la reparación e indemnización.10) Derechos del consumidor de servicios financieros.11) Irrenunciabilidad de los derechos.ii. Obligaciones.j. Derechos y obligaciones del proveedor.k. Institucionalidad de protección del consumidor.<ul style="list-style-type: none">i. Derecho comparado. Especial referencia al defensor del pueblo o del consumidor.ii. Servicio Nacional del Consumidor.iii. SERNAC Financiero.iv. Asociaciones de consumidores.v. Servicio de atención al cliente.l. Sanciones y consecuencias ante infracciones de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. <p>2. Derecho contractual del consumo.</p> <ul style="list-style-type: none">a. El contrato de consumo.<ul style="list-style-type: none">i. Preliminar.ii. Contrato por adhesión.iii. Condiciones generales de la contratación.<ul style="list-style-type: none">1) Concepto.2) Requisitos de inclusión.<ul style="list-style-type: none">A. Redacción.B. Puesta a disposición.iv. Cláusulas no negociadas individualmente.b. Modalidades de contratación.<ul style="list-style-type: none">i. Presencial.ii. A distancia.c. Etapa prenegocial o precontractual. La información precontractual.<ul style="list-style-type: none">i. Introducción.ii. Figuras asimilables a la información precontractual.<ul style="list-style-type: none">1) Publicidad y promociones.2) Oferta.3) Formularios contractuales.4) Información general al público.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">iii. Reglas generales en materia de información precontractual.<ul style="list-style-type: none">1) Finalidad.2) Características.3) Contenido.4) Medio de transmisión.iv. Reglas especiales sobre información precontractual en materia de servicios financieros.<ul style="list-style-type: none">1) Finalidad.2) Características.3) Contenido.4) Medio de transmisión.5) Consecuencias del incumplimiento de las reglas sobre información precontractual.d. Etapa contractual.<ul style="list-style-type: none">i. Preliminar.ii. Manifestación del consentimiento.iii. Contenido mínimo del contrato.iv. El "Sello SERNAC".v. Información contractual.<ul style="list-style-type: none">1) Reglas generales.<ul style="list-style-type: none">A. Finalidad.B. Características.C. Contenido.D. Medio de transmisión.E. Consecuencias de su incumplimiento.2) Reglas especiales en materia de servicios financieros. Especial referencia al crédito al consumo.<ul style="list-style-type: none">A. Finalidad.B. Características.C. Contenido.D. Medio de transmisión.E. Consecuencias de su incumplimiento.vi. Reglas especiales en materia de servicios financieros.<ul style="list-style-type: none">1) Contenido mínimo del contrato.2) Prohibición de ventas atadas.3) Contrato de mandato.vii. Modificación y terminación del contrato.e. Interpretación e integración del contrato.<ul style="list-style-type: none">i. Interpretación.<ul style="list-style-type: none">1) Reglas generales.2) Reglas especiales.ii. Integración. Especial referencia a la publicidad.f. Derecho de retracto.g. Ineficacia contractual.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">i. No incorporación de condiciones generales de la contratación.ii. Nulidad.<ul style="list-style-type: none">1) Introducción.2) Cláusulas abusivas.<ul style="list-style-type: none">A. Tipos de cláusulas abusivas.B. Nulidad total y parcial.3) Vicios del consentimiento. Especial referencia al error y el dolo.iii. Aspectos procesales (generalidades).h. Remedios contractuales.<ul style="list-style-type: none">i. Introducción. La conformidad del contrato y su incumplimiento.<ul style="list-style-type: none">1) Noción de incumplimiento.<ul style="list-style-type: none">A. Hipótesis de incumplimiento.B. Infracción de las reglas sobre información y publicidad.C. Reglas especiales en materia de servicios financieros. Especial referencia al crédito al consumo.D. Reglas especiales en materia de prestación de servicios.E. Reglas especiales en materia de productos y servicios peligrosos o riesgosos.2) Sistema de remedios contractuales.ii. Garantías del consumidor.<ul style="list-style-type: none">1) Preliminar.2) Reposición.3) Bonificación.4) Reparación.5) Devolución.6) Reglas especiales en materia de prestación de servicios.7) Reglas especiales en materia de productos y servicios peligrosos o riesgosos.iii. Cumplimiento.iv. Resolución.v. Responsabilidad civil (remisión).vi. Aspectos procesales (generalidades).i. Régimen de responsabilidad del empresario<ul style="list-style-type: none">i. Régimen general.<ul style="list-style-type: none">1) Estatutos contractual y extracontractual.2) Cláusulas de exoneración y limitación de responsabilidad.3) Requisitos.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">A. Conducta.B. Daño.<ul style="list-style-type: none">Patrimonial.Extrapatrimonial.Daños punitivos.C. Causalidad.D. Imputabilidad.<ul style="list-style-type: none">Culpa.Dolo.Riesgo.Prueba.ii. Régimen de consumo.<ul style="list-style-type: none">1) Factor de imputación.2) Responsabilidad por producto.<ul style="list-style-type: none">A. Preliminar.B. Especial referencia a los productos peligrosos o riesgosos.3) Responsabilidad por servicio.<ul style="list-style-type: none">A. Preliminar.B. Especial referencia a los servicios peligrosos o riesgosos.iii. Generalidades sobre la responsabilidad administrativa.<ul style="list-style-type: none">1) Infracciones.2) Sanciones.3) Prescripción.j. Resolución de casos. <p>3. Aspectos procesales relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Acciones administrativas.b. Acciones judiciales.<ul style="list-style-type: none">i. Acciones para proteger intereses individuales.<ul style="list-style-type: none">1) Distintos tipos de acción.2) Competencia.3) Prescripción y caducidad.4) Legitimación.5) Procedimiento.ii. Acciones para proteger intereses colectivos o difusos.<ul style="list-style-type: none">1) Distintos tipos de acción.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<ul style="list-style-type: none">2) Competencia.3) Prescripción y caducidad.4) Legitimación.5) Procedimiento. <p>iii. Acciones concurrenciales.</p> <p>c. Resolución alternativa de conflictos.</p>
Modalidad de evaluación	Dos trabajos de investigación de igual ponderación cada uno. Un número acotado de alumnos –previa inscripción- podrá reemplazar uno de los trabajos por una exposición oral que se realizará la última sesión.
Régimen de asistencia	70% de las sesiones efectivamente realizadas.
Bibliografía	<p>Básica:</p> <p>- AA. VV., DE LA MAZA G., I. Y PIZARRO W., C., Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, LegalPublishing, 2013.</p> <p>Recomendada:</p> <p>-AA. VV., FERRANTE, A. (Director), Venta y protección del consumidor una visión a través del caleidoscopio latinoamericano, Thomson Reuters, 2019.</p> <p>-AA. VV., BARRIENTOS C., F. (Coordinadora), Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas, Universidad Diego Portales, 2014.</p> <p>-AA. VV., BERCOVITZ R-C, R. (Coordinador), Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes, Cizur Menor (Navarra), Aranzadi, 2009.</p> <p>-AIMONE G., E., Protección de derechos del consumidor, Santiago, LegalPublishing, 2013.</p> <p>-BARRIENTOS C., F., “Las ventas atadas y la protección al consumidor. Comentarios críticos a la nueva regulación de la LPDC introducida por la Ley "Sernac Financiero"”, en Elorriaga F. (Coordinador), Estudios de derecho civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Viña del Mar, 2011, pp. 393-408.</p> <p>- “El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión”, en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 415-428.</p> <p>-BARRIENTOS Z., M., “Tendencias de la jurisprudencia reciente por daños en estacionamientos y el deber precontractual de seguridad en el consumo”, en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., -M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 429-437.</p> <p>-CARVAJAL R., P., “Tipicidad contractual y derecho de los consumidores. Artículo 16, letra g), de la Ley n° 19.496”, en Elorriaga F.</p>



(Coordinador), Estudios de derecho civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Viña del Mar, 2011, pp. 441-448.

-CORRAL T., H., "Relaciones entre la "garantía legal" y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor", en Elorriaga F. (Coordinador), Estudios de derecho civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Viña del Mar, 2011, pp. 409-425.

- "Notas sobre el caso "Sernac con Cencosud": valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas", Revista de Derecho. Escuela de Postgrado, Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, nº 3, 2013, pp. 221-226.

DE LA MAZA G., I., "El control de las cláusulas abusivas y la letra g)", Revista Chilena de Derecho Privado, nº 3, 2004, pp. 35-67.

- "La integración de la publicidad en el contrato", en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 439-453.

-DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS JURÍDICOS PUNTOLEX, Jurisprudencia derecho del consumidor, Santiago, PuntoLex, 2007.

-FERNÁNDEZ., F., Manual de derecho chileno de protección al consumidor, Santiago, Lexis Nexis, 2003.

-GARCÍA V., J. M., "La contratación con consumidores", en Bercovitz R-C., R. (Director) y Moralejo I., N., y Quicios M., S. (Coordinadoras), Tratado de contratos, T. II., Valencia, Tirant Lo Blanch, 2013, pp. 1629-1790.

-GASPAR C., J. A., "Eficacia del Sello Sernac como mecanismo de control preventivo de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, 455-463.

-HERNÁNDEZ P., G., La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión, Madrid, Marcial Pons, 2014.

-HERNÁNDEZ P., G. y TAPIA R., M., Colusión y daños a los consumidores, Thomson Reuters, 2019.

-LORENZINI B., J., "Sernac Financiero: fundamentos y perspectivas", Revista de Derecho. Escuela de Postgrado, Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, nº 2, 2012, pp. 267-280.

-LORENZINI B., J. y POLIT C., J., "El régimen de la nulidad y la resolución en el derecho del consumidor chileno", en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 465-480.

-MOMBERG U., R., "La transformación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la norma común del derecho de



contratos chileno”, en Elorriaga F. (Coordinador), Estudios de derecho civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Viña del Mar, 2011, pp. 377-391.

- “La intervención judicial en el contrato a través del control de las cláusulas abusivas”, en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 481-491

-PINOCHET O., R., “¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicios regulada en la Ley n° 19.496 sobre Protección del Consumidor? Un error histórico”, en Elorriaga F. (Coordinador), Estudios de derecho civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Viña del Mar, 2011, pp. 427-440.

-PIZARRO W., C., La protección de los consumidores en materia contractual, Santiago, Cono Sur, 1999.

- “Las cláusulas abusivas. Una crítica al control represivo”, Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, XXVI, 2005, pp. 391-404.

- “El fracaso de un sistema. Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión”, Revista de Derecho (Valdivia), Vol. XX, n° 2, 2007, pp. 31-47.

-REYES L., M^a. j., Manual de derecho privado del consumo, La Ley, Madrid, 2009.

-RODRÍGUEZ P., M. S., Responsabilidad precontractual en la Ley N° 19.496 de 1997 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, en AA. VV, Domínguez H., C., González C., J., Zamorano B., M. y Goldenberg S., J. L. (Coordinadores), Estudios de derecho civil VIII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Santa Cruz, 2012, pp. 493-505.

-SANDOVAL, L., R., Derecho del consumidor, Editorial Jurídica de Chile, 2004.

-TAPIA R., M. y VALDIVIA O., J. M., Contrato por adhesión Ley N° 19.406, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 2002.