

CURSO	:	<b>La protección del consumidor</b>
TRADUCCIÓN	:	<i>Consumer protection</i>
SIGLA	:	DMD 3117
CREDITOS	:	10
REQUISITOS	:	Alumnos del Magister en Derecho
MODULOS	:	01
CARACTER	:	Optativo

## **I. DESCRIPCIÓN**

La introducción de un estatuto protector del consumidor ha traído un desplazamiento de las normas civiles comunes en numerosos ámbitos, por lo que su conocimiento es fundamental para un abogado de empresas, tanto en la vinculación de éstas con el mercado en calidad de proveedor, como en su calidad de consumidoras tras la entrada en vigencia de la ley N° 20.416. En este curso serán analizados los derechos y deberes emanados de la normativa de protección a los consumidores, mediante la cual se pretende cautelar las diferencias económicas que eventualmente pueden producirse en razón de la relación contractual entre proveedores y consumidores. También se pretende entregar a los alumnos distintas estrategias y destrezas con el fin intervenir en procesos en los que se reclama la vulneración de derechos de los consumidores.

## **II. OBJETIVOS**

1. Examinar los fundamentos del Derecho del Consumidor su importancia para la empresa
2. Identificar las principales relaciones entre el Derecho Civil y Derecho Comercial y el Derecho del Consumo
3. Analizar la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia en materia de consumo
4. Examinar la responsabilidad del proveedor a la luz de la legislación de consumo y fomentar la prevención de casos posiblemente conflictivos

## **III. CONTENIDOS**

1. Derecho actual del Consumidor
  - 1.1. Ámbito de aplicación de la ley. El ocaso del denominado “acto de consumo”.
  - 1.2. Conceptos de proveedor y consumidor. El Estatuto PyMe y su incidencia en la legislación de consumidores.
  - 1.3. Derechos y deberes del consumidor.
2. La intangibilidad de las convenciones en el Derecho del Consumidor.
  - 2.1. Análisis del artículo 12 LPDC. Intangibilidad de la oferta.
  - 2.2. La negativa injustificada de venta o prestación de servicios.
3. Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en general y con ocasión de servicios financieros y crediticios. El llamado “Sernac financiero”.
4. Responsabilidad del proveedor.
  - 4.1. Responsabilidad infraccional. La infracción genérica del artículo 23 LPDC. La culpa.
  - 4.2. Responsabilidad civil. Posibilidad de demandar responsabilidad civil sin configurar la infracción de ley. Posiciones. Reparación integral.
  - 4.3. Los deberes del consumidor como atenuantes o eximentes de responsabilidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

La metodología que será utilizada en este curso será una combinación entre exposición por parte del profesor y actividades de análisis y revisión de los temas a tratar y de jurisprudencia relevante. El estudiante deberá revisar el material complementario con el objeto de que participe en clases a través de comentarios y aplicación de contenidos en las diversas actividades que se planteen en clases.

## V. EVALUACIÓN

En relación a la evaluación del curso y en consideración a la importancia que tiene la participación en clases, se exigirá un 75 % de asistencia para la aprobación del curso.

Se realizarán dos pruebas parciales evaluaciones que constituyen la nota de presentación al examen. Dicha nota corresponderá al 60% de la nota final.

Se realizará un examen final cuya nota corresponderá al 40% de la nota final.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

1. CORRAL TALCIANI, Hernán, “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, en *Derecho del consumo y protección al consumidor*, Santiago, Cuadernos de Extensión Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, 1999, pp. 163-211.
2. CORRAL, TALCIANI, HERNÁN, *Responsabilidad por productos defectuosos*, Abeledo Perrot, Santiago 2011.
3. HÜBNER GUZMÁN, Ana María, “Derecho de la contratación en la ley de protección al consumidor”, en *Derecho del consumo y protección al consumidor*, Santiago, Cuadernos de Extensión Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, 1999, pp. 125-144.
4. LÓPEZ SANTA MARÍA, Jorge, *La responsabilidad civil por productos*, en *Derecho de Daños*, Santiago, Lexis Nexis, 2002, pp. 149-170.
5. PIZARRO WILSON, Carlos, *La protección de los consumidores en materia contractual*, Santiago, Lexis Nexis, 1999.
6. AAVV (Pizarro Wilson y De la Maza, Editores, *Protección a los derechos de los consumidores*, Legal Publishing, Santiago, 2013.