



DERECHO PUCV
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

ESTUDIOS DE DERECHO PRIVADO

Quintas Jornadas de Profesoras de Derecho Privado

María Isabel Rodríguez Alfaro
Alejandra Illanes Valdés
Andrea Montecinos Tota
Editoras

Juan Ignacio González Mooney
colaborador

V JORNADAS DE PROFESORAS DE DERECHO
PRIVADO
VALPARAÍSO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ ALFARO

ALEJANDRA ILLANES VALDÉS

ANDREA MONTECINOS TOTA

(EDITORAS)

JUAN IGNACIO GONZÁLEZ MOONEY

(COLABORADOR)

 rubicón
EDITORES



V JORNADA DE PROFESORAS DE DERECHO PRIVADO

MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ ALFARO
ALEJANDRA ILLANES VALDÉS
ANDREA MONTECINOS TOTA
(EDITORAS)

2025 RUBICÓN EDITORES
www.rubiconeditores.cl
contacto@rubiconeditores.cl
ISBN: 978-956-6351-10-7
Santiago
Impreso en Chile / Printed in Chile

Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, transmitida o almacenada, sea por procedimientos mecánicos, ópticos o químicos, incluidas las fotocopias, sin permiso escrito del editor.

INDICE

I DERECHO CIVIL

PERSONAS

REFLEXIONES PRELIMINARES SOBRE LA REGULACIÓN DE XENOTRANSPLANTES EN CHILE <i>Ángela Arenas</i>	13
LA LEY N° 21.545 Y LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS EN EL CONTEXTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EDUCATIVOS <i>Constanza Astudillo</i>	25
LA REALIDAD DEL PRINCIPIO DE NO PATRIMONIALIDAD DEL CUERPO HUMANO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO CHILENO <i>Carmen Domínguez</i>	41
REVISIÓN DEL TRATAMIENTO JURÍDICO DE LA “VIOLENCIA OBSTÉTRICA” EN CHILE <i>Veronika Wegner</i>	57
EL “DERECHO A NO SABER” DE LOS PACIENTES <i>Carolina Riveros</i>	79
¿QUIÉN CUIDA AL CUIDADOR? SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE TITULARES PRINCIPALES Y SECUNDARIOS DEL DERECHO DEL CUIDADO <i>Stephanie Merlet</i>	87
INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA: UN DESAFÍO BASADO EN LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD <i>Andrea Montecinos</i>	105
EL NUEVO TRATAMIENTO LEGAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN CHILE <i>Claudia Moraga</i>	121
ALCANCES DE LA FIGURA DEL CUIDADOR EN EL ORDENAMIENTO CHILENO. IMPORTANCIA EN RELACIÓN CON LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O INTELECTUAL <i>María Isabel Rodríguez</i>	135
EL PARTO EN DOMICILIO PLANIFICADO: ¿ES UNA ALTERNATIVA SEGURA EN EL RÉGIMEN LEGAL CHILENO? <i>Macarena Silva</i>	155

BIENES

INMUEBLES ABANDONADOS Y RELACIONES DE VECINDAD: UNA MIRADA DESDE EL EJERCICIO DE LAS FACULTADES INHERENTES AL DOMINIO <i>Marcela Acuña</i>	171
---	-----

NULIDAD, PRESCRIPCIÓN, D.L. N° 2.695 Y TIERRAS INDÍGENAS EN CHILE <i>Karen Asenjo</i>	193
--	-----

CREATIVIDAD Y PROTECCIÓN LEGAL DE LAS OBRAS FOTOGRÁFICAS POR EL DERECHO DE AUTOR: ALCANCES Y LIMITACIONES <i>María José Arancibia</i>	211
--	-----

RESPONSABILIDAD CIVIL

EL DAÑO MORAL SUFRIDO POR EL CAUSANTE. ARGUMENTOS A FAVOR DE LA TRANSMISIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑO MORAL <i>Paulina Arratia</i>	235
---	-----

REMEDIO INDEMNIZATORIO AUTÓNOMO FRENTE A LA INFRACCIÓN DE LAS DECLARACIONES Y GARANTÍAS: LA DETERMINACIÓN DEL QUANTUM INDEMNIZATORIO <i>Valeria Leal</i>	255
---	-----

LA PREVISIBILIDAD COMO ELEMENTO DE LA CAUSALIDAD Y CULPABILIDAD, UN DESAFÍO PENDIENTE AL MOMENTO DE SU APLICACIÓN EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS <i>Claudia Mejías</i>	271
--	-----

EL VÍNCULO CONTRACTUAL COMO PRESUPUESTO EN LA INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO DEL INTERÉS COLECTIVO <i>Macarena Muñoz</i>	291
---	-----

LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS CAUSADOS POR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN MATERIA MÉDICA. APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS SANITARIOS DEFECTUOSOS <i>Paulina Navarrete</i>	305
--	-----

¿REPENSANDO LA ACCIÓN DE PRECARIO? REFLEXIONES A PARTIR DE JURISPRUDENCIA RECIENTE DE LA EXCMA. CORTE SUPREMA, EN RELACIÓN AL TÍTULO QUE JUSTIFICA LA TENENCIA DE LA COSA <i>María Paz Olavarría</i>	325
---	-----

LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROGENITORES POR LOS HECHOS ILÍCITOS COMETIDOS POR SUS HIJOS MENORES DE EDAD: UNA MATERIA INCONCLUSA EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL <i>María Josefina Pérez</i>	355
---	-----

EXPLORANDO LA NOCIÓN DE GARANTÍA COMO POSIBLE FUNDAMENTO DE LA RESPONSABILIDAD POR HECHO AJENO DE PERSONAS CAPACES DE RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL

Lilian San Martín355

FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADOR POR ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Paulina Miranda373

CONTRATOS

LA COLABORACIÓN DE LAS PARTES EN LOS CONTRATOS Y SU RECEPCIÓN JURISPRUDENCIAL.

María Graciela Brantt389

MÁS ALLÁ DEL RETIRO INJUSTIFICADO: CUATRO HIPÓTESIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL PRECONTRACTUAL. UN ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL (2010-2024)

Bernardita Conley403

LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA POR TRATO DIRECTO: ¿CUÁNTO HAY DE DERECHO CIVIL? SOBRE EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR RUPTURA DE TRATATIVAS PRELIMINARES

Pamela Prado415

LA NOCIÓN DE INTERÉS EN EL EJERCICIO DE ACCIONES CIVILES A PROPÓSITO DEL ARTÍCULO 1683 DEL CÓDIGO CIVIL

Jasmina Yercic429

II DERECHO COMERCIAL

LA NOTORIEDAD DE LAS MARCAS COMERCIALES FRENTE AL AVANCE DE LAS HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN CHILE. REPERCUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mabel Cándano453

EL EDADISMO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. LA IMPORTANCIA DE REIVINDICAR LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS MAYORES

Paula Godoy477

PERSONALIDAD ELECTRÓNICA COMO MECANISMO DE ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD. LA “CIVILIZACIÓN” DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

Katherine González495

DE LA BLOCKCHAIN AL DERECHO: CONTRATACIÓN INTELIGENTE Y CRIPTOACTIVOS EN EL DERECHO DE CONTRATOS

Sofía Lazón507

ALGUNAS PRECISIONES SOBRE EL ESTATUTO RECTOR DE LOS ACCIONISTAS CONTROLADORES Y MINORITARIOS DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA EN CHILE	
<i>María Fernanda Vásquez</i>	529

III. Derecho de Consumo

¿PUEDE EL VENDEDOR DESLIGARSE DE RESPONSABILIDAD POR LOS VICIOS DE FABRICACIÓN DE LA COSA?	
<i>Erika Isler</i>	563
EL PACIENTE COMO CONSUMIDOR EN EL DERECHO CHILENO Y SU ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE	
<i>Patricia López</i>	573
DISQUISICIONES EN TORNO A LA NOCIÓN DE PROVEEDOR DE LA LEY N° 19.496	
<i>Ana Marchant</i>	597
ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN DE NUTRIENTES EN LOS PRODUCTOS COMESTIBLES ENVASADOS	
<i>Lucía Rizik</i>	617
PRODUCTOS COSMÉTICOS: ANÁLISIS NORMATIVO A SU SEGURIDAD ESPERABLE	
<i>Nicole Urzúa</i>	643

IV. Derecho de Familia

LA COMPENSACIÓN ECONÓMICA: INCERTIDUMBRES DE SU ALCANCE, A 20 AÑOS DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY DE MATRIMONIO CIVIL	
<i>Laura Albornoz</i>	663
RESPONSABILIDAD CIVIL POR OCULTAMIENTO DE LA VERDADERA PATERNIDAD. NOTAS EN TORNO A LA CONFIGURACIÓN DE SUS REQUISITOS Y LA SITUACIÓN DE LA MUJER	
<i>Rommy Álvarez</i>	681
LA IMPOSIBILIDAD DE FIJAR ALIMENTOS: UNA VULNERACIÓN DE DERECHOS IGNORADA	
<i>Aracelli Caballería</i>	701
EL CESE DE LA OBLIGACIÓN ALIMENTICIA: UNA MIRADA DESDE EL ENRIQUECIMIENTO INJUSTIFICADO	
<i>Francisca Chueca</i>	721
EL DERECHO A LA RELACIÓN Y/O COMUNICACIÓN DE NNA EN SITUACIÓN MIGRATORIA IRREGULAR Y SUS ADULTOS SIGNIFICATIVOS PRIVADOS DE LIBERTAD	
<i>Juliana Díaz</i>	733
EL IMPACTO EN LA RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR DE NNA CUYAS MADRES SE ENCUENTRAN PRIVADAS DE LIBERTAD	
<i>Mar del Rosario Guridi</i>	753

LA PROTECCIÓN DEL CÓNYUGE MÁS DÉBIL, A VEINTE AÑOS DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY N° 19.947 <i>Alejandra Illanes</i>	771
VISIÓN COMPARADA DE LA RESPONSABILIDAD LEGAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES <i>Fabiola Lathrop</i>	801
FAMILIAS DE ACOGIDA ESPECIALIZADAS. ¿SE ENCUENTRAN CONTEMPLADAS EN NUESTRA LEGISLACIÓN? EL CASO DE LA COMUNIDAD DE MADRID <i>Gina Osorio</i>	817
ARTÍCULOS 2319, 2320 Y 2321 DEL CÓDIGO CIVIL EN EL CONTEXTO DE LAS FAMILIAS RECONSTITUIDAS. ¿QUIÉN O QUIÉNES RESPONDEN? <i>Valentina Silva</i>	829

V. Derecho Sucesorio

LA DESHEREDACIÓN DEL CONVIVIENTE CIVIL EN SITUACIONES DE SEPARACIÓN DE HECHO: LOS SUPUESTOS DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 17 LAUC Y EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES MATRIMONIALES <i>Susana Espada</i>	843
---	-----

DERECHO DE CONSUMO

EL PACIENTE COMO CONSUMIDOR EN EL DERECHO CHILENO Y SU ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE

Patricia Verónica López Díaz*

INTRODUCCIÓN

Como es bien sabido, el año 1997 se dictó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) cuyo propósito fue tutelar a individuos cuya vulnerabilidad estructural, caracterizada por una asimetría negociadora e informativa, justificaba una protección más intensa que la dispensada por el derecho común representado por el Código Civil.

Para tutelar la asimetría de los consumidores se reguló el derecho a retracto (art. 3° bis), la irrenunciabilidad anticipada de sus derechos (art. 4), el derecho a no ser discriminado arbitrariamente (art. 3° c.), la tutela de su libertad de contratación (art. 3° a), la restricción de la libertad contractual del proveedor a través de la negativa injustificada de venta (art. 13), la exclusión de las aceptaciones tácitas (art. 3° letra a) y 12 A), el repudio de las cláusulas abusivas (art. 16), la exigencia de requisitos formales para el contrato de adhesión (art. 17), la intangibilidad y la presunción de seriedad de la oferta (art. 12) y se incorporaron normas especiales de acceso a la justicia (arts. 51 a 54 G).

Asimismo, se reguló la información básica comercial (art. 1° N° 3), el derecho y el deber a la información veraz y oportuna (art. 3b), la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas (art. 12), la obligación de informar en contratos de adhesión y servicios de crédito y seguros (arts. 17 A a 17 L) y de indicar las deficiencias del producto vendido, precisando si es usado o en su elaboración se emplearon partes o piezas usadas (art. 14), además de sancionar el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado (art. 18). Se exigió

* Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Profesora de Derecho Civil Universidad Diego Portales, Santiago, Chile. Correo electrónico: patricia.lopez@udp.cl. Este artículo se enmarca dentro de la ejecución del Proyecto fondecyt regular n° 1.220.169 “la tutela de la parte débil frente a desequilibrios originarios en los contratos civiles y en los contratos de consumo: diagnóstico, problemas jurídicos y perspectivas de solución en el derecho chileno”, del que la autora es investigadora responsable.

también un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato para que se forme el consentimiento si este se celebró por medios electrónicos o fue aceptada la oferta realizada a través de cualquier forma de comunicación a distancia (art. 12 A) y que el proveedor informe de manera inequívoca y fácilmente accesible los pasos que deben seguirse para celebrar tales contratos (art. 32).¹

Sin embargo, con el correr del tiempo se advirtió que dicha ley no lograba tutelar en su totalidad al paciente consumidor, lo que determinó el 24 de abril de 2012 la dictación de la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, cuyo objetivo fue fortalecer su protección y colateralmente intensificar la tutela del paciente consumidor a través de una regulación más detallada del deber de información contenida en los artículos 8 y 10 y en los artículos 14, 15 y 16 en lo que refiere al consentimiento informado.

Pero, con posterioridad, se evidenció que la Ley N° 20.584 tampoco era suficiente para tutelar a todos los pacientes, pues, algunos de ellos, padecen, además de la vulnerabilidad estructural -que conlleva una asimetría negociadora e informativa que se intensifica en el caso del paciente² -, otras relativas a su edad, discapacidad intelectual y/o enfermedad rara o catastrófica.

Y es que dicha ley tampoco logró tutelar a pacientes con vulnerabilidades, denominados modernamente “pacientes vulnerables”, cuales son los niños, niñas y adolescentes (NNA), los adultos mayores y las personas con discapacidad intelectual, pues, en su versión original, no se refería a ninguno de estos colectivos. Ello determinó que, de un lado, el legislador incorporara en la Ley N° 20.584 normas relativas al NNA sobre el derecho a la información y al consentimiento informado y, de otro, añadiera un párrafo 9 destinado a regular la situación de las personas con discapacidad síquica o intelectual y dictara el 11 de mayo de 2021 la Ley N° 21.331 de *reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental* y, el 15 de marzo de 2022, la Ley N° 21.430 *sobre garantías y protección integral de los*

1 Una visión panorámica de todas estas exigencias en BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (2014), “La regulación contenida en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y comercial de contratos: un marco comparativo”, *Revista Chilena de Derecho*, Vol 41 N° 2, pp. 389 y ss.

2 Que, por lo mismo, ya lo hemos identificado como débil jurídico. Véase LÓPEZ DÍAZ, PATRICIA (2023), “EL DÉBIL JURÍDICO EN EL DERECHO PRIVADO CHILENO: NOCIÓN, CONFIGURACIÓN Y TIPOLOGÍA”, *IUS ET PRAXIS*, VOL. 29, N° 1, PP. 124-144.

derechos de la niñez. Asimismo, motivó que la doctrina nacional comenzara a focalizar su atención en el adulto mayor,³ a falta de legislación que lo proteja expresamente.

Este entramado normativo, evidencia que el paciente puede ser un consumidor más vulnerable de lo que se pensó en un principio, deviniendo, si se quiere, en un consumidor hipervulnerable.⁴ De hecho acá concurriría, según el caso, más de una vulnerabilidad, que es la estructural negociadora e informativa propia del consumidor, incrementándose esta última, atendida su calidad de paciente (salvo que el paciente sea un consumidor sofisticado o experto, lo que acontecería si, a su vez, fuera un médico experimentado en la enfermedad, patología o afectación que padece).

Cabe precisar, sin embargo, que, de conformidad al inciso primero del artículo 1º N° 2, sólo estaremos ante un paciente consumidor y, por consiguiente, será aplicable la LPC, en la medida que el proveedor de los servicios médicos sea una persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente preste tales servicios y por ellos cobre un precio o tarifa, excluyéndose, de conformidad al inciso segundo de ese artículo, a la persona natural que tenga un título profesional y ejerza su actividad en forma independiente y no organizada.

3 LATHROP, Fabiola (2009), “La protección jurídica de los adultos mayores en Chile”, *Revista chilena de Derecho*, Vol. 36, N° 1, pp. 77-113, PINOCHET OLAVE, Ruperto (2019), “El consumidor y la tercera edad: ¿una tutela diferente?”, en Ferrante, Alfredo (dir.), *Venta y Protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*. Santiago: Thomson Reuters, pp. 63-89, LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2022), “El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable”, *Latin American Legal Studies*, Vol. 10, N° 2, pp. 397-398 y ARENAS MASSA, Angela (2023), “El abuso financiero al adulto mayor. Aspectos conceptuales y buenas prácticas para la inclusión”, en Isler Soto, Erika-Fernández Ortega, Felipe (dirs.), *GPS Consumo*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, pp. 565-583. Con todo, el estudio más completo a la fecha es el dirigido por Carolina Riveros, pues comprende la situación del adulto mayor en Chile; el sistema internacional de derechos humanos y personas mayores; la autonomía de las personas mayores desde una perspectiva relacional y en el derecho laboral y de consumo, así como tratándose de decisiones clínicas de personas mayores con demencia y la protección de las personas mayores y el acceso a la justicia en el derecho chileno en el sistema previsional chileno, en materia de seguros y en la resolución de conflictos. Véase AA.VV. (2021), *La protección jurídica de las personas mayores en Chile*, en Riveros Ferrada, Carolina (edit.), Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

4 CALAHORRANO LATORRE, Edison (2021), “El consumidor con vulnerabilidad agravada como categoría jurídica y su recepción en el ordenamiento jurídico chileno”, *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción* N° 38. Disponible en: <https://revistas.ucsc.cl/index.php/revistaderecho/article/view/1424>, pp. 4-30, López (2022), pp. 340-415 y Campos Micin, Sebastián (2023): “Sobre las categorías de consumidor medio y consumidor hipervulnerable, su delimitación y eventual impacto en el derecho de consumo nacional”, en Barrientos, Francisca; Santelices, Camilo (dirs.), *Estudios de Derecho del Consumidor V*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, pp. 161-172.

Este inciso segundo, que restringe drásticamente la noción de proveedor, fue incorporado por el artículo único N° 1 b) de la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004 y, según consta en el mensaje de dicha ley, la restricción de tal noción está justificada en el atochamiento de los juzgados de policía local, en el aumento de la judicialización de las profesiones liberales, en el alza de sus costos por la contratación de seguros de responsabilidad, en la necesidad de seguir el modelo de derecho comparado y en el hecho que no existe asimetría, desequilibrio ni desinformación si el proveedor es un profesional liberal.⁵

Como explica Rodrigo Momberg,⁶ de acuerdo con el texto vigente de la ley, no es la organización jurídica por medio de la cual se prestan los servicios la que determina si un profesional es considerado proveedor sino el hecho que ejerza su actividad en forma independiente, debiendo considerarse la masividad del servicio prestado y la naturaleza jurídica del acto o contrato celebrado o ejecutado.

Con todo, y a pesar de los argumentos que puedan esgrimirse para justificar la exclusión de los profesionales liberales de la LPC, esta decisión legislativa puede cuestionarse y criticarse, dado que más allá de la forma en que se preste el servicio, el consumidor sigue encontrándose en la misma posición de desventaja y de desprotección que si estuviera frente al proveedor, toda vez que mantiene la asimetría, propiciándose una regulación distinta respecto del proveedor incumplidor que presta un servicio médico, porque no todos se rigen por la LPC.⁷ De allí que se haya sugerido derogar esta exclusión,⁸ propuesta que, a la luz de lo que hemos referido, parece absolutamente razonable.

El paciente consumidor y su estatuto jurídico aplicable constituye un tópico que ha sido explorado en diferentes épocas por nuestros autores, pero no con la visión

5 Un completo análisis de este controvertido inciso en la versión original de la LPC y a propósito de su inclusión por la Ley N° 19.955 en TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2023), *Derecho de Protección de consumidores. Principio pro consumidor y extensión de su protección*, Santiago, Rubicon Editores, pp. 258-283.

6 MOMBERG URIBE, Rodrigo (2024), "Comentarios al artículo 1° N° 2" en Barrientos, Francisca; De la Maza, Iñigo-; Pizarro, Carlos (dirs.), *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Segunda edición ampliada y actualizada. tomo I, Santiago, Thomson Reuters, p. 155.

7 Véase MOMBERG (2024), p. 155 y más profusamente TAPIA (2023), pp. 275 Y 276.

8 BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016), *La garantía legal*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 71-72 y Tapia (2023), p. 276.

de conjunto que ofrecemos en esta ponencia. En efecto, Marcelo Nasser⁹ abordó en 2014 la aparente superposición de derechos y deberes entre la LPC y la Ley N° 20.584, pero no se pronunció —porque no existía normativa a esa fecha que así lo permitiera— sobre los pacientes vulnerables. Francisca Barrientos,¹⁰ por su parte, hizo lo propio el 2018 y determinó cómo se insertan los servicios médicos en el ámbito de aplicación de la LPC, focalizando su atención en los artículos 2 letra f) y 23 de la LPC. Finalmente, Edison Calahorrano, Carolina Riveros, Ángela Arenas y Renzo Munita¹¹ recientemente se han referido a los pacientes vulnerables, pero no han intersectado esta calidad con la de consumidor, dado que su estudio sólo aborda los derechos de las y los pacientes.

Y es que, si efectivamente nos encontramos ante un paciente consumidor que reviste la calidad de NNA, adulto mayor, presenta una discapacidad intelectual o una enfermedad rara o catastrófica surgen, al menos, tres interrogantes que requieren respuesta entre nosotros. La primera es cómo conviven las diferentes leyes que hemos referido en un caso concreto ¿una de ellas prevalece y desplaza a la otra o se complementan? (i). La segunda es si ellas logran tutelar íntegramente al paciente consumidor (ii). La tercera es si varía la tutela reforzada que debe otorgarse a los pacientes consumidores vulnerables en un caso concreto (iii).

Nuestro objetivo, entonces, es establecer el estatuto normativo del paciente consumidor en el ordenamiento jurídico chileno. Para alcanzar tal propósito dividiremos esta ponencia en tres secciones. En la primera exploraremos la tipología de los pacientes y la vulnerabilidad agravada que puede experimentar el paciente consumidor, identificando cada una de sus vulnerabilidades y justificando esta calidad (I). En la segunda, abordaremos el entramado normativo aplicable a cada caso particular (II). Y, en la tercera, precisaremos cuál es la tutela que debe dispensársele, dependiendo del paciente de que se trate, y su alcance (III). Explorados tales tópicos expondremos nuestras conclusiones.

9 NASSER OLEA, Marcelo (2014), “La Ley de derechos y deberes de los pacientes y la protección del consumidor” en Milos Hurtado, Paulina; Corral Talciani, Hernán (edits.), *Cuadernos de Extensión Jurídica Universidad de los Andes*, N° 25, pp. 77-84.

10 BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2018), ¿Cómo se insertan los servicios médicos en el ámbito de la ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores?, *Revista de Ciencias Sociales*, Universidad de Valparaíso, N° 73, pp. 133-152.

11 CALAHORRANO LATORRE, Edison Ramiro; Riveros Ferrada, Carolina; Arenas Massa, Angela; Munita Marambio, Renzo (2024), *Derechos de las y los pacientes*, Der, Santiago.

1. EL PACIENTE CONSUMIDOR COMO SUJETO PROTEGIDO: NOCIÓN Y TIPOLOGÍA

Una primera cuestión que debe determinarse es qué se entiende por paciente, dado que esta calificación es la que determinará la aplicación de la Ley N° 20.584 y otras leyes especiales que pudieran referirse a él. Pues bien, contrariamente a lo que pueda imaginarse ni dicha ley ni su Reglamento (Decreto 35 del Ministerio de Salud de 26 de noviembre de 2012) define qué se entiende por paciente. En efecto, este último solo define “usuario” en su artículo 3° como la “persona que recibe una atención de salud, sus representantes, sus familiares y demás personas que la acompañe o visiten”.

Y es que, si consideramos la noción de usuario en sentido estricto, esto es, la primera parte de la definición, es posible definir al paciente como “la persona que recibe una atención de salud de uno o más facultativos a cambio de una contraprestación”. Es precisamente esta definición –junto a la prestación del servicio médico por un profesional no liberal– la que determina la aplicación de la LPC, toda vez que estaríamos ante un acto oneroso, un proveedor de servicios y un consumidor que se denomina paciente y que puede tener un déficit informativo y una asimetría negociadora más intensa que otros consumidores. De hecho, la complejidad de la terminología médica y la posibilidad de un ingreso de urgencia con riesgo vital a un establecimiento de salud, confirman que la intensidad de la asimetría informativa y de la asimetría negociadora, respectivamente, pueden presentarse con mayor intensidad en el paciente consumidor.

Una segunda precisión es que, desde el punto de vista de la tipología, puede distinguirse, como lo ha precisado la doctrina más reciente, al paciente consumidor propiamente tal y al paciente consumidor vulnerable. El primero es el que hemos definido precedentemente. El segundo es aquel al que se agrega una vulnerabilidad adicional a la estructural propia del consumidor y a la asimetría informativa intensificada del paciente, vulnerabilidad que se relaciona con la edad, la discapacidad psíquica o intelectual, la enfermedad propiamente tal o su situación de migrante. De allí que se estime que son pacientes vulnerables el NNA, el adulto mayor, las personas con discapacidad intelectual o síquica y una enfermedad mental, los pacientes con enfermedades raras o catastróficas y los migrantes,¹² motivo por el cual el legislador y la

12 Por todos CALAHORRANO -RIVEROS-ARENAS -MUNITA (2024), PP.124-160.

doctrina, han propiciado una tutela más intensificada a través de leyes especiales¹³ y/o reflexiones doctrinarias,¹⁴ como examinaremos en el tercer apartado de este artículo.

2. EL ESTATUTO JURÍDICO APLICABLE AL PACIENTE CONSUMIDOR EN EL DERECHO CHILENO

Atendida la existencia de dos tipos de pacientes, se advierten dos estatutos diversos en el derecho chileno. El primero es aquel propio del paciente consumidor que es el estatuto común. El segundo es el del paciente consumidor vulnerable que depende de la vulnerabilidad específica del paciente y que replica e intensifica el tenor de algunas normas contenidas en el primero.

2.1 EL ESTATUTO APLICABLE AL PACIENTE CONSUMIDOR PROPIAMENTE TAL

La Ley N° 20.584 regula en su totalidad al paciente consumidor propiamente tal, estableciendo normas especiales en lo que se refiere a la tutela de sus derechos (arts. 4-13)¹⁵ y muy especialmente en lo que respecta al deber de información. Así lo revelan el artículo 8° (que exige proporcionarle una información suficiente, veraz y oportuna sobre las materias que indica) que contempla la conocida carta de derechos y deberes de los pacientes, el artículo 10 (que consagra un deber de información, consejo y advertencia al paciente) y los artículos 14 y 15 que se refieren al consentimiento informado.¹⁶ Existe además una regulación específica respecto del estado de salud terminal del paciente y su voluntad manifestada previamente

13 En el caso de las personas con discapacidad mental la preocupación se advierte en la Ley N° 21.331 y tratándose del NNA la Ley que se ha encargado de dispensar dicha tutela ha sido la Ley N° 21.430, complementándose ambas con la Ley N° 20.584.

14 Es el caso del adulto mayor, a falta de regulación, la preocupación se ha advertido en LATHROP, (2009), pp. 77-113, LÓPEZ (2017), PINOCHET (2019), pp. 63-89, LÓPEZ (2022), pp. 397-398, RIVEROS (2021), ARENAS (2023), pp. 565-583 y Calahorrano -Riveros-Arenas -Munita (2024), pp. 140-151. En lo que refiere a los pacientes con enfermedades raras o catastróficas Calahorrano -Riveros-Arenas - Munita (2024), pp. 151-156.

15 Tales derechos son el derecho a la seguridad en la atención de salud (art. 4), el derecho a un trato digno (art. 5), el derecho a la atención preferente (art. 5° bis), el derecho a tener compañía y asistencia espiritual (art. 6), el derecho a la información (art. 8-11) y el derecho a la reserva de su ficha clínica (art. 12 y 13).

16 Un detenido estudio de la información que debe proporcionársele a los pacientes NNA, a los pacientes adultos con discapacidad intelectual y a los pacientes adultos mayores en CALAHO-RRANO LATORRE, Edison Ramiro (2023), *El deber de informar del médico en la relación clínica en Chile*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 179-258.

(art. 16),¹⁷ de la autonomía de las personas que participan en una investigación científica (arts. 21-22)¹⁸ y de los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual (arts. 23-29).¹⁹

Así las cosas, podría pensarse que la aplicación de la Ley N° 20.584 excluye a la LPC, pues la ley especial prevalece sobre la general, cuestión que acá es efectiva. De hecho, el artículo 2° letra f) establece que quedan sujetos a la disposición de la LPC: “Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y a su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre en leyes especiales”.

Por lo mismo, Francisca Barrientos²⁰ ha intentado precisar que significa “con ocasión de la contratación de servicios médicos en el ámbito de la salud”, apuntando que el amplio tenor del artículo 23 -pues alude a cualquier prestación de servicios— entra en conflicto con el artículo 2° letra f) y que una interpretación de ambos artículos permite arribar a dos conclusiones. La primera es que de acuerdo al artículo 2° letra f) queda bajo el ámbito de aplicación de la LPC todo lo relacionado con la prestación médica y los servicios prestados con ocasión de los mismos, (falta de información, cumplimiento de la oferta, cláusulas abusivas), pero no la prestación propiamente tal. La segunda es que, de conformidad al artículo 23, queda incluida la calidad de

17 Que le confiere el derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte ordinario, derecho a elección que no resulta aplicable cuando, como producto de la falta de intervención, procedimiento o tratamiento se ponga en riesgo la salud pública en los términos establecidos en el Código Sanitario.

18 En efecto, el artículo 21 consagra el derecho de toda persona a ser informada y a elegir su incorporación a cualquier tipo de investigación biomédica en los términos de la Ley N° 20.120 sobre investigación científica en el ser humano, su genoma y prohíbe la clonación humana, debiendo expresar su voluntad en forma previa, libre, expresa, informal, personal y por escrito, sin que tal decisión signifique el menoscabo en su atención ni implique sanción alguna.

19 Algunos de ellos fueron suprimidos por la Ley N° 21.331, permaneciendo dos de ellos en esta ley. Estos son los siguientes: (i) solo se podrá desarrollar investigación biomédica en adultos que son capaces física o mentalmente de expresar su consentimiento o manifestar su preferencia, a menos que dicha condición sea una característica necesaria del grupo investigado y (ii) la investigación biomédica en personas menores de edad se regirá por lo dispuesto en la Ley N° 20.120.

20 BARRIENTOS (2018), PP. 141-150.

la prestación médica, inclinándose por otorgarle al paciente consumidor la opción para que recurra a la normativa que mejor satisfaga sus intereses”.

La Ley N° 20.584 es, sin duda, la ley especial en materia de pacientes, pero tratándose de pacientes consumidores se complementa con la LPC, como puede desprenderse del artículo 2° Bis de esta última ley, introducido en el año 2004 por la Ley N° 19.955. En efecto, dicho precepto señala que, si bien la LPC no es aplicable en caso de servicios regulados por leyes especiales, agrega una serie de excepciones, interesando en este caso las del literal a) y c) que la hacen aplicable. El primero de ellos, esto es, el literal a) determina la aplicación de la LPC a “aquellas situaciones en que la controversia recaiga sobre materias que la normativa específica no prevea”. El literal c), en cambio, prevé su aplicación a aquellos casos relativos “al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

Pues bien, como ha señalado Iñigo de la Maza,²¹ deberá preferirse la LPC en todo aquello que no se encuentre suficientemente disciplinado en la ley especial. Dicho de otra forma, la LPC se aplica en forma complementaria a la Ley N° 20.584 y supletoriamente, como derecho común, en aquellas materias que este no prevé y que no tutelan debidamente al paciente consumidor. Tales son: i) el derecho a la reparación adecuada y oportuna de todos los daños por incumplimiento del proveedor, ii) el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, iii) la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio; iv) las normas relativas a cláusulas abusivas e ineficacia contractual; vi) las acciones colectivas y vii) las normas relativas a la publicidad e información.²²

21 DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2020), “*Lex specialis*: sobre el artículo 2° bis de la Ley N° 19.496”, *Revista de Derecho de la Universidad de Concepción*, N° 247, pp. 83-116. Un análisis complementario en De la Maza Gazmuri, Iñigo; Cortez López, Hernán (2021), “La Ley N° 19.496 como un supuesto de descodificación material y su relación con las leyes especiales a las que alude el artículo 2° bis”, *Revista de Derecho Universidad Católica de Valparaíso*, N° 56, pp. 115-143.

22 En igual sentido NASSER (2014), p. 84.

En lo que refiere a la publicidad comercial dirigida al paciente consumidor la aplicación de la LPC resulta relevante, no sólo porque ella puede ser engañosa (por tener la virtualidad de inducir a error o a engaño a los consumidores sobre las características relevantes de la prestación del servicio médico),²³ sino que también puede ser abusiva si se explota la imagen del paciente²⁴ para captar la contratación de servicios médicos de otros pacientes que requieran tales servicios. Pensemos en la imagen de un paciente enfermo terminal o extremadamente deteriorado físicamente que apenas puede comunicarse o expresarse.

Claro está que la LPC no regula expresamente la publicidad abusiva, pero disciplina el derecho del consumidor “a no ser discriminado arbitrariamente por el proveedor de bienes y servicios” en el artículo 3º letra b) y contiene referencias a la dignidad²⁵ en los artículos 15, 24, 37 inc. 10, 51 N° 2 que han servido a la doctrina nacional para postular que se trata de un bien jurídicamente tutelable.²⁶ La realización de publicidad abusiva, al infringir tales artículos, permitirá activar la tutela prevista en el artículo 50 de la LPC, facultando a los consumidores destinatarios de dicha

23 Sobre la publicidad engañosa DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2021), “La publicidad engañosa en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos, *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 48, N° 2, pp. 27-51.

24 En lo que refiere al derecho a la imagen del paciente RIVEROS FERRADA, Carolina - Arratia, Rojas, Paulina (2025), “El derecho a la propia imagen del paciente en el sistema jurídico chileno”, *Revista Chilena de Derecho*, N° 52, N° 1.

25 Sobre la publicidad abusiva véase LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2022), “La publicidad abusiva como ilícito publicitario en el derecho chileno”, en LÓPEZ, Patricia; DE LA MAZA, Iñigo, *Ilícitos publicitarios y tutela del consumidor: una propuesta de sistematización desde el derecho chileno*, Thomson Reuters, Santiago, pp. 127-161.

26 En lo que concierne a la dignidad del consumidor véanse GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián (2022) “El daño indemnizable por afectación de la dignidad del consumidor” en Díaz, Karen; Guthrie, Hans (edits.), *Estudios de derecho de consumidor. IX Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, pp. 65-74, GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián (2023) “La protección de la dignidad del consumidor frente a los (defectuosos) sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales”, en: Isler, Erika; Fernández, Felipe (dirs.), *GPS CONSUMO. Guía Profesional*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch., pp. 201-214, GOLDENBERG SERRANO, Juan Luís (2022), “La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de la responsabilidad civil”, en: *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, N° 58, pp. 97-134, LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2024a), “Las prácticas abusivas como un atentado a la dignidad del consumidor: una aproximación y sistematización desde el derecho chileno”, *Revista de Derecho de Concepción*, Vol. 92, N° 255, pp. 15-51, ISLER SOTO, Erika (2024), “La tutela de la dignidad de la persona consumidora en el Proyecto de Ley “Sernac te Protege”, *Revista chilena de Derecho*, N° 42 y LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2024b), “El daño a la dignidad del consumidor”, disponible en <https://derecho.uchile.cl/libro-quinto/columnas-de-opinion/dano-a-la-dignidad-del-consumidor>.

publicidad no sólo a demandar la indemnización de daños —si logran probarlos—, sino a instar por la cesación de la publicidad o la corrección del anuncio publicitario.²⁷

2.2 EL ESTATUTO APLICABLE AL PACIENTE CONSUMIDOR VULNERABLE

Este segundo estatuto varía dependiendo del consumidor de que se trate y está representado por diferentes leyes especiales que son complementadas por el estatuto general integrado por la LPC y la Ley N° 20.584. Tales leyes son la Ley N° 21.430, la Ley N° 21.331, la Ley N° 20.850 que crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamiento de alto costo, la Ley N° 21.309 que establece el beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales y la Ley N° 21.258 (Ley Nacional del Cáncer).

2.2.1 EL PACIENTE NNA

En lo que refiere al estatuto del paciente NNA se adiciona a la Ley N° 20.584 y 19.496, una regulación más especial representada por dos leyes: a) La Ley N° 21.331 sobre reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental y b) la Ley N° 21.430 sobre garantía y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Y es que la Ley N° 21.331 incorporó al inciso primero del artículo 10 de la Ley N° 20.584 una parte final relativa al derecho de información del NNA y un inciso quinto al artículo 14 relativo al consentimiento informado y su derecho a ser oído, intensificando la tutela del NNA frente a la vulnerabilidad endógena representada por su edad y por su asimetría de información. En efecto, en lo que concierne a la parte final del artículo 10 señala que “todo niño, niña y adolescente tiene derecho a recibir información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico”. Por su parte, el inciso quinto del artículo 14 indica que “sin perjuicio de las facultades de los padres o del representante legal para otorgar el consentimiento en materia de salud en representación de los menores de edad competentes, todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser oído respecto de los tratamientos que se aplican y a adoptar entre las alternativas que éstos otorguen, según la situación lo permita,

²⁷ Sobre tales medios de tutela véase DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2022), “Las consecuencias de la publicidad ilícita en el derecho chileno” en López, Patricia; De la Maza, Iñigo, *Ilícitos publicitarios y tutela del consumidor: una propuesta de sistematización desde el derecho chileno*, Thomson Reuters, Santiago, pp. 217-226.

tomando en consideración su edad, madurez, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico. Debe dejarse constancia de que el niño, niña o adolescente ha sido informado y se le ha oído”.

En lo que respecta a la Ley N° 21.430 las normas que aquí interesan dicen relación con el derecho a la salud y los servicios de salud (art. 38), el derecho de atención médica de emergencia (art. 39) y el derecho a la información sobre la salud y el consentimiento informado (art. 40). La primera de ellas reitera la idea de que los NNA son titulares de los derechos establecidos en el Título II de la Ley N° 20.584, precisando que tienen el derecho a contar con la compañía de familiares, cuidadores o personas significativas para él, tanto en las atenciones ambulatorias como en las hospitalizaciones, salvo que exista un motivo clínico que aconseje lo contrario. La segunda consagra la atención médica de emergencia, precisando que en ningún caso esta podrá negarse alegando razones injustificadas como la ausencia del padre, la madre o responsables legales, la carencia de documentos de identidad o de recursos económicos del NNA o su familia o la no entrega de garantía de pago de los servicios. Y, la tercera, replica lo indicado en el artículo 14 del NNA respecto al consentimiento informado que hemos referido precedentemente.

2.2.2 EL PACIENTE CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O PSICOLÓGICA O CON ENFERMEDAD MENTAL

En cuanto al segundo grupo de pacientes vulnerables, esto es, a las personas con discapacidad intelectual o psicológica o enfermedad mental se encuentra la Ley N° 21.331 que tiene por objeto proteger más intensamente sus derechos fundamentales, definiendo en su artículo 2° enfermedad mental y persona con discapacidad síquica o intelectual. Por *enfermedad mental* entiende “una condición mórbida que presente una determinada persona, afectando en intensidades variables el funcionamiento de la mente, el organismo, la personalidad e interacción social, en forma transitoria o permanente”. En tanto, define por *persona con discapacidad síquica o intelectual* a “aquella que, teniendo una o más deficiencias, sea por causas síquicas o intelectuales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”.

Esta discapacidad o enfermedad constituye una vulnerabilidad adicional a la asimetría informativa del paciente que exige una mayor tutela que se traduce en el reconocimiento de ciertos derechos establecidos en el artículo 9° de dicha ley. Tales son, entre otros, (i) participar activamente en su plan de tratamiento, habiendo expresado su consentimiento libre e informado, (ii) manifestar su consentimiento

libre e informado para toda intervención médica o científica de carácter invasivo o irreversible, incluidas las de carácter psiquiátrico, (iii) no ser esterilizada sin su consentimiento libre e informado, quedando prohibida la esterilización de niños, (iv) que su condición de salud mental no sea considerada inmodificable, (v) no ser discriminado por padecer o haber padecido una enfermedad mental o discapacidad psíquica o intelectual y (vi) no sufrir discriminación por su condición en cuanto a prestaciones o coberturas de salud ni en su inclusión educacional o laboral.

A ellos se suman la exigencia que la administración de medicamentos psiquiátricos solo puede realizarse a partir de las evaluaciones profesionales pertinentes (art. 10), el carácter excepcional y esencialmente transitorio de la hospitalización psiquiátrica (art. 11) y los estándares de atención en el tratamiento de personas con discapacidad intelectual o psicológicas y enfermedades mentales, debiendo realizarse estas últimas de acuerdo a los estándares referidos en el artículo 20.

2.2.3 EL PACIENTE ADULTO MAYOR

En lo que respecta al paciente adulto mayor han existido reflexiones doctrinarias dirigidas a intensificar su tutela, propiciadas por Ruperto Pinochet desde la perspectiva del consumidor²⁸ y por Edison Calahorrano, Carolina Riveros, Angela Arenas y Renzo Munita desde la óptica del paciente,²⁹ pero aún no existe una regulación específica como acontece en el caso de los colectivos vulnerables que hemos referido con antelación.

La única Ley existente es la Ley N° 21.168 de 2019 que modifica la Ley N° 20.584 a fin de crear el derecho de atención preferente que introduce el artículo 5° bis en lo que refiere a una consulta de salud y la prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes o procedimientos médicos más complejos.

Por consiguiente, en lo que ella no prevea, resultan aplicables las disposiciones de la LPC y de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que, en lo que aquí interesa y tratándose de dicha Convención, se traduce en el derecho a la igualdad y no discriminación por razón de edad (art. 5), en el derecho a la vida y dignidad en la vejez (art. 6), en el derecho a la independencia y autonomía (art. 7), en el derecho a la seguridad (art. 9), en el derecho a no ser

28 PINOCHET (2019), pp. 63-89.

29 CALAHORRANO -RIVEROS-ARENAS -MUNITA (2024), pp. 140-151.

sometido a tortura, tratos crueles o degradantes (art. 10) y en el derecho a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud (art. 11).

2.2.4 EL PACIENTE CON ENFERMEDADES RARAS O CATASTRÓFICAS

Tratándose de este colectivo la vulnerabilidad ya no es informativa, sino que está determinada por el dolor físico y el deterioro de la salud –siendo el caso paradigmático el paciente oncológico– que no solamente es un colectivo vulnerable por su calidad de paciente sino también porque sufre discriminación en el ámbito financiero y en el de los seguros.³⁰

Pues bien, a los pacientes con enfermedades raras o catastróficas, como lo ha precisado nuestra doctrina,³¹ le resultan aplicables al menos tres leyes. La primera es la Ley N° 20.850 que crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamiento de alto costo. La segunda es la Ley N° 21.309 que establece el beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales. Y la tercera es la Ley N° 21.258 que crea la Ley nacional del Cáncer, cuyo propósito es triple: i) establecer un marco normativo para la planificación, desarrollo y ejecución de políticas públicas, programas y acciones destinado a determinar las causas y prevenir el aumento de la incidencia del cáncer en cualquiera de sus manifestaciones, formas o denominaciones; ii) el adecuado tratamiento integral y la recuperación de la persona diagnosticada con dicha enfermedad y iii) la creación de un fondo de financiamiento adecuado para ese objetivo, adquiriendo especial relevancia en el último tiempo a partir de la incorporación del derecho al olvido oncológico en el artículo 8° bis que revisaremos más adelante a propósito de la tutela de este colectivo vulnerable.

3. LA TUTELA DEL PACIENTE CONSUMIDOR EN EL DERECHO CHILENO: UNA SISTEMATIZACIÓN

Establecida la noción de paciente, sus vulnerabilidades y el estatuto jurídico que le resulta aplicable, dependiendo del caso, es necesario precisar de qué forma nuestro legislador tutela dicha vulnerabilidad.

³⁰ Sobre este colectivo véase TORRELLES TORREA, Esther (2024), “La vulnerabilidad del superviviente de cáncer”, en Mayor del Hoyo, María Victoria; Murillo, Sofía de Salas (dirs.), *El derecho civil ante los retos actuales de la vulnerabilidad personal*, Madrid, Editorial Aranzadi, pp. 359-383.

³¹ CALAHORRANO-RIVEROS-ARENAS-MUNITA (2024), pp. 153-155.

Y, como puede desprenderse del apartado anterior, existe una tutela común a todo paciente y otra *intensificada* tratándose de los pacientes vulnerables y *acumulativa*, según el grado de vulnerabilidad que ellos padezcan, puesto que un paciente podría ser a la vez NNA o adulto mayor y padecer de una discapacidad psicológica o intelectual y además ser oncológico. En este mismo orden las examinaremos.

3.1 LA TUTELA COMÚN A TODO PACIENTE CONSUMIDOR

Esta primera tutela está dispensada por la Ley N° 20.584 y por la LPC, siendo la primera especial y la segunda supletoria. Es precisamente esta supletoriedad la que permite aplicar al paciente las normas sobre indemnización integral, intangibilidad y seriedad de la oferta, contratos de adhesión y su control de forma y fondo (cláusulas abusivas), acciones colectivas y publicidad ilícita.

Podría postularse también la procedencia del artículo 41 de la LPC relativo al servicio defectuoso, pero resulta irrelevante si se piensa que este permitirá al paciente exigir que se preste nuevamente el servicio, la devolución del precio pagado por él y la reparación de los perjuicios sufridos, esto es, respectivamente, el cumplimiento de la prestación, la resolución del contrato y la indemnización de daños, tutela que ya prodiga nuestro Código Civil y que el paciente puede impetrar si decide demandar el incumplimiento contractual.³²

El problema se produce en lo que refiere a lo que responsabilidad civil pues, según la Ley N° 20.584, el paciente perjudicado podrá reclamar ante el prestador institucional el cumplimiento de los derechos que esta ley le confiere, debiendo adoptar el respectivo prestador las medidas que procedan para subsanar las irregularidades detectadas y, en caso que estime que la respuesta no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud. Además permite iniciar un procedimiento de mediación en los términos de la Ley N° 19.966 que deriva en un juicio de mayor cuantía, excluyendo así la aplicación de la LPC en lo que refiere a responsabilidad civil, pero sujetándose a las reglas de ponderación del daño propias del derecho civil.³³ Una cuestión similar acontece tratándose de los pacientes que sufren una enfermedad mental o discapacidad síquica o intelectual, dado que el artículo 28 de la Ley N° 21.331 establece que las infracciones a dicha ley darán lugar a los pro-

32 Sobre la tutela contractual DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; VIDAL OLIVARES, Álvaro (2018), *Cuestiones de Derechos de Contratos. Formación, incumplimiento y remedios. Doctrina y jurisprudencia*, Santiago, Thomson Reuters, pp. 361-770.

33 NASSER (2014), p. 83.

cedimientos del Título IV de la Ley N° 20.584, esto es, al reclamo y a la mediación que ya hemos referido.

Lo cierto es que una detenida lectura de la LPC y de la Ley N° 20.584 evidencia la superposición de ambas leyes tratándose de la infracción del deber de información (arts. 8, 10 de la Ley N° 20.584 vs. art. 3° letra c) de la LPC), del derecho a la seguridad del paciente (art. 4° de la Ley N° 20.584 vs. art. 3° letra d) de la LPC) y del derecho al trato digno (art. 5° de la Ley N° 20.584 vs. artículo 13 LPC).

Frente a esta realidad cabe preguntarse si el paciente consumidor podría optar entre la aplicación de la Ley N° 20.584 y la LPC. Se trata de una pregunta que nuestra doctrina consumeril ya se ha formulado a propósito de la posibilidad del consumidor de elegir entre la LPC y el derecho común con ocasión de la responsabilidad por productos defectuosos,³⁴ de la garantía legal,³⁵ de la prescripción de las acciones de la LPC,³⁶ del concurso de la LPC con otras leyes especiales que resuelven sus propias controversias³⁷ y de la publicidad engañosa,³⁸ inclinándose por la respuesta afirmativa a partir de tres argumentos: i) el derecho de opción del acreedor es sucedáneo al derecho de crédito, ii) el principio pro consumidor y iii) la inaplicabilidad de principio de especialidad por no configurarse su supuesto de hecho.³⁹

3.2 LA TUTELA INTENSIFICADA DEL PACIENTE CONSUMIDOR VULNERABLE

Un segundo tipo de tutela está dado por la especificidad del estatuto del paciente vulnerable y, por lo mismo, deviene en más intensificada, según la ley de

34 ZELAYA ETCHEGARAY, Pedro (1999), “El cúmulo u opción de responsabilidades en la nueva ley de protección al consumidor”, en CORRAL, Hernán (coord.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras, Cuadernos de Extensión Jurídica Universidad de los Andes* N° 3, Santiago, Ediciones Universidad de los Andes, pp. 241-243 y 246-250.

35 BARRIENTOS (2016), pp. 224-233.

36 BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2017): “Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de consumo y el código civil chilenos”, *Revista de Derecho Privado (Universidad Externado de Colombia)*, N° 32: pp. 257-277.

37 CAPRILE BIERMANN, Bruno (2011), “El desistimiento unilateral o renuncia: una especial forma de extinción de los contratos” en FIGUEROA, Gonzalo; BARROS, Enrique; TAPIA, Mauricio (coords.), *Estudios de Derecho Civil VI*, Santiago, Editorial Abeledo-Perrot LegalPublishing, pp. 571-572 y 591.

38 LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2021), “Las perspectivas de tutela aplicables ante la publicidad engañosa en el derecho chileno”, *Revista de Derecho Privado Universidad Externado de Colombia*, N° 40, pp. 296-301.

39 Una visión panorámica en LÓPEZ (2021), pp. 297-301.

que se trate, y es complementada por la tutela general de la Ley N° 20.584 y por la LPC. Dicha tutela especial, como se adelantó, se encuentra contenida en las Leyes 21.430, 21.331, 20.850, 21.309 y 21.258, según detallamos a continuación, y puede acumularse si concurre más de una vulnerabilidad.

3.2.1 EL PACIENTE CONSUMIDOR NNA

En lo que concierne al paciente NNA se adiciona a la tutela común ya examinada, la tutela judicial y la tutela administrativa contemplada por la Ley N° 21.430, intensificándose así su tutela.

La tutela judicial está prevista en el artículo 57 punto 5 como aquella protección específica de carácter especializado que corresponde a los tribunales de justicia ante casos de NNA vulnerados en sus derechos fundamentales con el objeto de restituir el ejercicio de sus derechos y reparar las consecuencias de las vulneraciones. Es excepcional en dicha ley y se realiza mediante el ejercicio de la función jurisdiccional especializada establecida en la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, revistiendo éstos una competencia original y otra derivada.

La tutela administrativa, en cambio, pertenece a las Oficinas Locales de la Niñez, adquiriendo particular importancia la “mal llamada” acción de tutela administrativa de derechos prevista en el artículo 60 (pues se trata de una petición, dado que no da inicio a juicio alguno) que dispone que todo NNA, o cualquier persona en su nombre e interés, podrá interponer una acción de garantía de los derechos ante la Secretaría Regional Ministerial del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia o las Oficinas Locales de la Niñez, en razón de riesgos, amenazas o vulneraciones que afecten los derechos y garantías que a ellos corresponden, con el fin de que los órganos competentes tomen las medidas necesarias para hacer cesar la afectación de sus derechos, lo que supone necesariamente representar a los responsables parentales las vulneraciones a las que hemos aludido. De otro lado, se puede recurrir al procedimiento especial de medidas de protección regulado en los artículos 68 y ss. de la Ley N° 19.968 sobre Tribunales de familia.⁴⁰

⁴⁰ Un análisis de dicha tutela y de la posibilidad de recurrir al procedimiento especial de medidas de protección en ILLANES, ALEJANDRA, SAAVEDRA, Paul (2022), “Protección especializada en el contexto del sistema de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. La protección dentro de la protección”, en Ravetllat, Isaac, Mondaca, Alexis (edits.), *Comentarios a la Ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la infancia y la adolescencia*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, pp. 331-356.

3.2.2. EL PACIENTE CONSUMIDOR ADULTO MAYOR

La tutela del paciente consumidor adulto mayor se traduce específicamente en la atención preferente a que alude el artículo 5º bis de la Ley N° 20.584 en lo que refiere a una consulta de salud y a la prescripción y a la dispensación de medicamentos y toma de exámenes o procedimientos médicos más complejos.

En lo que refiere a la consulta de salud la atención consiste en (i) la entrega de número para la solicitud de día y hora de atención, (ii) la asignación de día y hora para la atención y (iii) la asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia. Tratándose de la prescripción y de dispensación de medicamentos dicha atención debe traducirse en (i) la emisión y gestión de la receta médica respectiva, (ii) la entrega de número para la dispensación de medicamentos en la farmacia y (iii) la dispensación de medicamentos en la farmacia. En lo que concierne a la toma de exámenes o procedimientos médicos más complejos tal atención consiste en (i) la entrega de número para la solicitud de día y hora para su realización, (ii) la asignación del día y hora para su realización y (iii) la asignación prioritaria para la realización de exámenes o procedimientos médicos más complejos.

El derecho a dicha atención oportuna y preferente, según lo dispone el artículo 5º ter, deberá consignarse por el prestador de salud con caracteres legibles, en un lugar visible y de fácil acceso del recinto.

Pues bien, la infracción de estos deberes determina la procedencia de los reclamos y procedimiento de mediación previstos en el artículo 37 de la Ley N° 20.584 a los que ya hemos aludido al referirnos a la tutela que dispensa dicha ley al paciente y, según lo prevé el artículo 38, la aplicación de las sanciones contenidas en los Títulos IV y V del Capítulo VIII del Libro I del D.F.L. N° 1 de 2006 del Ministerio de Salud, consistente, entre otras y, según el caso, en multa de 10 U.T.M. o 1.000 U.T.M., eliminación del registro nacional y regional actualizado de los prestadores institucionales acreditados y de las entidades acreditadoras por un plazo de hasta 2 años, suspensión de hasta 80 días para otorgar las Garantías Explícitas en Salud y las prestaciones en la modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud, amonestación y clausura o cancelación de la autorización sanitaria para funcionar.

3.2.3 EL PACIENTE CONSUMIDOR ONCOLÓGICO

Ciertamente la tutela de este paciente vulnerable consiste en cobertura de salud y en cobertura financiera como se deduce de lo preceptuado en la Ley N° 20.850 que crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamiento de alto

costo y en la Ley N° 21.309 que establece el beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales.

Sin embargo, contractualmente, la tutela se ha intensificado recientemente a partir de la consagración del derecho al olvido oncológico en el artículo 8° bis de la Ley N° 21.258 introducido por la Ley N° 21.656 de 13 de febrero de 2024 que consagra la nulidad de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones más onerosas, exclusiones, restricciones o discriminaciones de cualquier otro tipo respecto de quienes hayan sufrido una patología oncológica antes de la fecha de suscripción del contrato o negocio jurídico si transcurrieron cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior, prohibiendo al asegurador considerar la existencia de antecedentes oncológicos para efectos de la contratación del seguro, transcurrido dicho plazo.

Dicho artículo agrega, además, que serán nulas las cláusulas de renuncia a lo que este establece y su incumplimiento dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar a quien incurra en esta infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de la persona afectada, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, sujetándose al procedimiento de la LPC.

Pues bien, como fluye con claridad de lo que hemos apuntado en los párrafos precedentes, el estatuto jurídico del paciente consumidor se encuentra fragmentado en nuestro derecho, pero ello no es óbice para construirlo a partir de las leyes que regulan la relación médico-paciente y que tutelan a este último en lo que refiere a las distintas vulnerabilidades que lo pueden afectar.

Para lograr tal objetivo deben integrarse la Ley N° 20.584 y la LPC, junto a las Leyes 21.430, 21.331, 20.850, 21.309 y 21.258 en el sentido que hemos propuesto, esfuerzo dogmático nos permite seguir avanzando en la construcción de un estatuto jurídico del débil jurídico en el derecho chileno en general y del paciente consumidor en particular para otorgarle una tutela completa e integral.

4. CONCLUSIONES

De lo asentado en los párrafos precedentes es posible arribar a las siguientes conclusiones:

1. Si bien el paciente no está definido en nuestra legislación puede entenderse por tal “la persona que recibe una atención de salud de uno o más facultativos a cambio de una contraprestación”, pudiendo este revestir el carácter de consumidor en la medida que la prestación de servicios se no realice por un profesional liberal, cobrando aplicación la LPC.

2. Independientemente de que el paciente sea o no consumidor, este puede presentar una vulnerabilidad adicional que puede consistir en ser NNA, adulto mayor, padecer una discapacidad intelectual o una enfermedad oncológica o catastrófica, lo que determinará una tutela más intensa de ese paciente que se traduce, según el caso, en la aplicación de la LPC, la Ley N° 20.584, 21.331, 20.850, 21.309 y 21.258.

3. Independientemente de que el paciente sea consumidor, estimamos que siempre quedará a salvo la opción de este último para inclinarse por la aplicación del Código Civil y hacer efectiva la responsabilidad contractual o la responsabilidad extracontractual por incumplimiento de un contrato o por un ilícito civil, en la medida que estime que dicho estatuto es más favorable que la LPC, sin perjuicio de la aplicación de las leyes especiales que hemos referido y que disciplinan otros aspectos tuitivos del paciente.

BIBLIOGRAFÍA

ARENAS MASSA, Angela (2023), “El abuso financiero al adulto mayor. Aspectos conceptuales y buenas prácticas para la inclusión”, en Isler Soto, Erika-Fernández Ortega, Felipe (dirs.), *GPS Consumo*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

AA.VV. (2021), *La protección jurídica de las personas mayores en Chile*, en Riveros Ferrada, Carolina (edit.), Valencia, Tirant lo Blanch.

Baraona González, Jorge (2014), “La regulación contenida en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y comercial de contratos: un marco comparativo”, *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 41 N° 2.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016), *La garantía legal*, Santiago, Editorial Thomson Reuters.

_____ (2018), ¿Cómo se insertan los servicios médicos en el ámbito de la ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores?, *Revista de Ciencias Sociales*, Universidad de Valparaíso, N° 73.

CAMPOS MICIN, Sebastián (2023): “Sobre las categorías de consumidor medio y consumidor hipervulnerable, su delimitación y eventual impacto en el derecho de consumo nacional”, en Barrientos, Francisca; Santelices, Camilo (dirs.), *Estudios de Derecho del Consumidor V*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

CALAHORRANO LATORRE, Edison (2021): “El consumidor con vulnerabilidad agravada como categoría jurídica y su recepción en el ordenamiento jurídico chileno”, en: *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción* N° 38. Disponible en: <https://revistas.ucsc.cl/index.php/revistaderecho/article/view/1424>.

_____ (2023), *El deber de informar del médico en la relación clínica en Chile*. Santiago: Thomson Reuters.

CALAHORRANO LATORRE, Edison Ramiro; Riveros Ferrada, Carolina; Arenas Massa, Angela; Munita Marambio, Renzo (2024), *Derechos de las y los pacientes*. Der: Santiago.

CAPRILE BIERMANN, Bruno (2011), “El desistimiento unilateral o renuncia: una especial forma de extinción de los contratos” en Figueroa, Gonzalo; Barros, Enrique; Tapia, Mauricio (coords.), *Estudios de Derecho Civil VI*, Santiago, Editorial Abeledo-Perrot LegalPublishing.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; Vidal Olivares, Álvaro (2018), *Cuestiones de Derechos de Contratos. Formación, incumplimiento y remedios. Doctrina y jurisprudencia*, Santiago, Editorial Thomson Reuters.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2020), “Lex specialis: sobre el artículo 2° bis de la Ley N° 19.496”, *Revista de Derecho de la Universidad de Concepción*, N° 247.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; CORTEZ LÓPEZ, Hernán (2021), “La Ley N° 19.496 como un supuesto de descodificación material y su relación con las leyes especiales a las que alude el artículo 2° bis”, *Revista de Derecho Universidad Católica de Valparaíso*, N° 56.

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2021), “La publicidad engañosa en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos”, *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 48, N° 2.

_____ (2022), “Las consecuencias de la publicidad ilícita en el derecho chileno”, en López, Patricia; De la Maza, Iñigo, *Ilícitos publicitarios y tutela*

del consumidor: una propuesta de sistematización desde el derecho chileno, Thomson Reuters, Santiago.

GOLDENBERG SERRANO, Juan Luís (2022), “La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de la responsabilidad civil”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, N° 58.

GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián (2022), “El daño indemnizable por afectación de la dignidad del consumidor” en: Díaz, Karen; Guthrie, Hans (eds.), *Estudios de derecho de consumidor. IX Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

_____ (2023), “La protección de la dignidad del consumidor frente a los (defectuosos) sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales”, en: Isler, Erika; Fernández, Felipe (dirs.), *GPS CONSUMO. Guía Profesional*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

ILLANES, Alejandra, SAAVEDRA, Paul (2022), “Protección especializada en el contexto del sistema de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. La protección dentro de la protección”, en Ravetllat, Isaac, Mondaca, Alexis (eds.), *Comentarios a la Ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la infancia y la adolescencia*, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

ISLER SOTO, Erika (2024), “La tutela de la dignidad de la persona consumidora en el Proyecto de Ley ‘Sernac te Protege’”, *Revista chilena de Derecho Privado*, N° 42.

LATHROP, Fabiola (2009), “La protección jurídica de los adultos mayores en Chile”, *Revista chilena de Derecho*, Vol. 36, N° 1.

LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2021), “Las perspectivas de tutela aplicables ante la publicidad engañosa en el derecho chileno”, *Revista de Derecho Privado Universidad Externado de Colombia*, N° 40.

_____ (2022a), “El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable”, *Latin American Legal Studies*, Vol. 10, N° 2.

_____ (2022b), “La publicidad abusiva como ilícito publicitario en el derecho chileno”, en López, Patricia; De la Maza, Iñigo, *Ilícitos publicitarios y tutela del consumidor: una propuesta de sistematización desde el derecho chileno*, Thomson Reuters, Santiago.

_____ (2023), “El débil jurídico en el Derecho privado chileno: noción, configuración y tipología”, *Ius et Praxis*, Vol. 29, N° 1.

- _____ (2024a): “Las prácticas abusivas como un atentado a la dignidad del consumidor: una aproximación y sistematización desde el derecho chileno”, *Revista de Derecho de Concepción*, Vol. 92, N° 255.
- _____ (2024b), *El daño a la dignidad del consumidor*, disponible en <https://derecho.uchile.cl/libro-quinto/columnas-de-opinion/dano-a-la-dignidad-del-consumidor>.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo (2024), “Comentarios al artículo 1° N° 2”, en Barrientos, Francisca; De la Maza, Iñigo; Pizarro, C. (dirs.), *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores.*, Segunda edición ampliada y actualizada. Tomo I, Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- NASSER OLEA, Marcelo (2014), “La Ley de derechos y deberes de los pacientes y la protección del consumidor”, en Milos Hurtado, Paulina; Corral Talciani, Hernán (edits.), *Cuadernos de Extensión Jurídica Universidad de los Andes*, N° 25.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2019), “El consumidor y la tercera edad: ¿una tutela diferente?”, en Ferrante, Alfredo (dir.), *Venta y Protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*, Santiago, Thomson Reuters.
- RIVEROS FERRADA, Carolina (2025), “El derecho a la propia imagen del paciente en el sistema jurídico chileno”, *Revista Chilena de Derecho* N° 52, en prensa.
- TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2023), *Derecho de Protección de consumidores. Principio pro consumidor y extensión de su protección*, Santiago, Rubicon Editores.
- TORRELLES TORREA, Esther (2024), “La vulnerabilidad del superviviente de cáncer”, en Mayor del Hoyo, María Victoria; Murillo Murillo, Sofía de Salas (dirs.), *El derecho civil ante los retos actuales de la vulnerabilidad personal*, Madrid, Editorial Aranzadi.
- ZELAYA ETCHEGARAY, Pedro (1999): “El cúmulo u opción de responsabilidades en la nueva ley de protección al consumidor”, en Corral, Hernán (coord.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, *Cuadernos de Extensión Jurídica Universidad de los Andes* N° 3, Santiago, Ediciones Universidad de los Andes.

MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ ALFARO - ALEJANDRA ILLANES VALDÉS - ANDREA MONTECINOS TOTA
EDITORAS

ESTUDIOS DE DERECHO PRIVADO

Quintas Jornadas de Profesoras de Derecho Privado

El Consorcio de Universidades para las Jornadas Nacionales de Profesoras de Derecho Privado llevó a cabo las V Jornadas Nacionales las que, en esta oportunidad, fueron organizadas por la Facultad-Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Este quinto encuentro tuvo lugar los días 12 y 13 de agosto de 2024, en dependencias de la Casa Central de la referida Casa de Estudios ubicada en Avenida Brasil 2950, Valparaíso.



 rubicón
E D I T O R E S

V Jornadas de profesoras de
Derecho Privado

856 Páginas / 17 x 25,5 cm