

XV

**JORNADAS
NACIONALES DE
DERECHO DEL
CONSUMO** 2025



ORGANIZAN:



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO



PROGRAMA
**DERECHO DEL
CONSUMO**
DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO
FACULTAD DE DERECHO U CHILE

CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ORGANIZADORAS:



UNIVERSIDAD
DE CHILE



UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

uah / Universidad
Alberto Hurtado



Universidad
Andrés Bello®



UNIVERSIDAD ARTURO PRAT
DEL ESTADO DE CHILE
CONOCIMIENTO Y TERRITORIO



MÁS UNIVERSIDAD



UNIVERSIDAD
CHILE



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
Universidad del Estado



UNIVERSIDAD
DIEGO PORTALES



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

PROGRAMA
Día 1
Jueves 13 de noviembre
Lugar: Facultad de Derecho – Universidad de Chile
Pío Nono 1, Providencia, Santiago

	AULA MAGNA	SALA MATILDE THROUP	SALA 24
08.00 – 09.00	Acreditación		
09.00 – 10.30	MESA 1A: DAÑOS Moderador: Alberto Pino Emhart Gabriel Hernández Paulsen (Universidad de Chile): "La regulación de los daños punitivos en la Ley del consumidor no permite que cumplan sus funciones esenciales" Roberto Núñez Fournier (González & Rioseco Abogados): "Entre lo público y lo privado: los dos grandes obstáculos para la aplicación de los daños punitivos en materia de consumo" Rodrigo Momberg Uribe (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso): "La indeterminación del daño patrimonial demandado en una acción colectiva y el art. 51 N°2 inc. 1 de la Ley N°19.496" Danilo Carvajal Romero (Universidad del Desarrollo): "Por una acción inhibitoria preventiva general en el derecho del consumidor"	MESA 1B: PRÁCTICAS COMERCIALES Moderador: Eduardo Reveco Soto Diego Martínez Santibáñez (Universidad de Chile / Universidad Alberto Hurtado): "Prácticas comerciales ilícitas en la Ley N° 19.496" María José Arancibia Obrador (Universidad de Talca): "¿Pueden los proveedores eliminar los videojuegos de sus catálogos? Más allá del carácter abusivo de las cláusulas contractuales" Felipe Bravo Alliende (Universidad Finis Terrae): "Deber del proveedor de recibir el pago del precio en dinero en efectivo en los actos de consumo" Emilio Bécar Labraña (Universidad de Talca): "Notas en torno a la resolución exenta N° 816/2022, del Servicio Nacional del Consumidor: un debate sobre las restricciones de ingreso de animales a locales comerciales"	MESA 1C: SOBREENDEUDAMIENTO E INSOLVENCIA Moderadora: Francisca Barrientos Camus Isabel Wigg Sotomayor (Universidad del Desarrollo / Universidad Finis Terrae): "¿Puede responsabilizarse a las instituciones financieras por el sobreendeudamiento del consumidor en el derecho de consumo chileno?" Karenn Díaz Campos (Universidad Arturo Prat): "Sobreendeudamiento, carga financiera y efectividad normativa en Chile (2023-2024)" Miguel Alarcón Cañuta (Universidad Arturo Prat): "El tratamiento de los registros de deudores (consumidores financieros) por la Ley de protección de datos personales al término del concurso: ¿mayor protección para un efectivo alivio?" Diego Rodríguez Gutiérrez (Universidad San Sebastián): "Más vale el perdón que el olvido: cómo las prácticas comerciales en materia de datos perpetúan la insolvencia más allá del

			concurso del consumidor previamente declarado insolvente"
10.30 – 11.00	Coffee break (Terraza piso 2)		
11.00 – 12.30	MESA 2A: INTELIGENCIA ARTIFICIAL I	MESA 2B: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	MESA 2C: SERVICIOS
	Moderadora: Nathalie Walker Silva	Moderadora: Macarena Díaz de Valdés Haase	Moderador: Felipe Fernández Ortega
	Sebastián Bozzo Hauri (Universidad Autónoma de Chile): "Protección del consumidor frente al daño producido por sistemas de IA defectuosos: desafíos para el derecho chileno"	Erika Isler Soto (Universidad Autónoma de Chile): "Incumplimiento del deber de informar la calidad de uso o refaccionado de un producto: ¿sólo efectos civiles?"	Claudia Bahamondes Oyarzún (Universidad Diego Portales / Fundación Fernando Fueyo Laneri): "La aplicación de la Ley sobre protección a los derechos de los consumidores a notarios, conservadores y archiveros judiciales"
	Francisca Barrientos Camus (Universidad Autónoma de Chile): "¿Es compatible la definición de proveedor regulada en la LPDC con la ausencia de intervención humana en los sistemas de IA; o sino, a quién y bajo qué estatuto imputamos responsabilidad si la IA causa daños a las personas?"	David Cuba Abarca (Universidad de Antofagasta): "La articulación del deber de información y la buena fe en el derecho del consumo: análisis normativo y desafíos actuales"	Mario Garfias González (FerradaNehme): "La responsabilidad de los proveedores que ofrecen servicios de estacionamiento ante la jurisprudencia"
	Patricia López Díaz (Universidad Diego Portales / Fundación Fernando Fueyo Laneri): "El uso de gustos o preferencias personales en la publicidad comercial dirigida a los consumidores: ¿un supuesto de discriminación algorítmica?"	Alberto Pino Emhart (Universidad Adolfo Ibáñez): "La dignidad del consumidor como concepto expresivo"	Arturo González Álvarez (SERNAC): "Determinando el sentido y alcance del artículo 148 del Código Aeronáutico. Régimen de indemnización por equipajes en vuelos nacionales"
	Wendy Ledesma Orbegozo (Pontificia Universidad Católica del Perú / Universidad Antonio Ruiz de Montoya): "Desafíos de la libre competencia en la era del big data e IA: impacto en la protección del consumidor"	Francisco Álvarez Werth (Barros Silva Varela & Vigil Abogados): "Los límites del derecho a retracto. Hacia una configuración de su contenido y la posibilidad de su ejercicio abusivo"	José Manuel Huerta Torres (SERNAC): "La responsabilidad infraccional del marketplace como anunciante frente a la publicidad engañosa: una vía inexplorada de responsabilidad de estas entidades en la Ley de protección del consumidor"
12.30 – 14.00	Pausa almuerzo (libre) Almuerzo de representantes del Consorcio		

14.00 – 15.15	INAUGURACIÓN		
	Conferencia Dr. Lorenzo Mezzasoma (Università degli Studi di Perugia): "Actualización del <i>Codice del Consumo</i> italiano a 20 años de su vigencia"		
15.15 – 15.30	Fotografía oficial de expositores y expositoras Frontis del Edificio Pío Nono 1		
15.30 – 17.00	MESA 3A: EVOLUCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMO	MESA 3B: INTELIGENCIA ARTIFICIAL II	MESA 3C: CRÉDITO Y SEGUROS
	Moderadora: Patricia López Díaz	Moderador: Rodrigo Momberg Uribe	Moderadora: Claudia Bahamondes Oyarzún
	José Roa Ramírez (Universidad de Chile): "Evolución del orden público de protección al consumidor a la luz del artículo 3, inciso final, de la ley de protección de los derechos de los consumidores"	Stella Muñoz Schiattino (FerradaNehme): "La utilización de los sistemas de inteligencia artificial en las relaciones de consumo. ¿Cómo prevenir los nuevos conflictos de consumo?"	Agustín Barroilhet Diez (Universidad de Chile): "Análisis sobre el refinanciamiento, portabilidad y repactaciones unilaterales"
	Iñigo De la Maza Gazmuri (Universidad Diego Portales / Fundación Fernando Fueyo Laneri): "¿Qué puede enseñar la ventaja injusta a la regulación de las relaciones de consumo?"	Matías Ponce Márquez (Universidad de Santiago / Bofill Escobar Silva): "Aspectos regulatorios generales sobre el impacto de la IA en las relaciones de consumo"	José Antonio Gaspar Candia (Pontificia Universidad Católica de Chile / Comisión para el Mercado Financiero): "Regulación del pago mínimo en tarjetas de crédito: NCG 537 de la CMF"
	Ruperto Pinochet Olave (Universidad de Talca): "El derecho del consumo como modelo de renovación del derecho civil: de las directivas europeas a la experiencia chilena"	Betty Martínez Cárdenas (Universidad Finis Terrae): "Riesgos clave para los consumidores al interactuar con la inteligencia artificial"	Bruno Bahamondes Masotti (Universidad Alberto Hurtado): "Aseguradoras y subrogación en sede de consumo"
	Jaime Lorenzini Barria (Universidad de Chile): "La hipertrofia de la noción de consumidores hipervulnerables"	Patricia Leal Barros (Universidad Central): "Estatuto jurídico aplicable a los productos y proveedores creados con inteligencia artificial"	Mauricio Espinoza Fuentes (Grupo Insurex Corredora de Seguros): "La protección del consumidor de seguros en el mercado de los 'rent a car' en el derecho chileno. Desafíos pendientes en el derecho a la libre elección del asegurado"
17.00 – 17.30	Coffee break (Terraza piso 2)		

17.30 – 19.00	MESA 4A: RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL, PVC E INTERPRETACIÓN	MESA 4B: ENTORNOS DIGITALES	MESA 4C: INMOBILIARIO
	Moderadora: Erika Isler Soto	Moderador: Miguel Alarcón Cañuta	Moderador: Edison Calahorrano Latorre
	Sebastián Campos Micin (Universidad de Chile): "Sobre la necesidad de responsabilidad administrativa por infracción a los artículos 12 A, 16 y 17 de la Ley N° 19.496"	Nathalie Walker Silva (Universidad Alberto Hurtado): "Hacia una mejor protección a los consumidores en la contratación y cancelación de plataformas de streaming"	Macarena Díaz de Valdés Haase (Universidad Andrés Bello): "Acerca de la posibilidad de calificar como consumidora a la comunidad de copropietarios de un edificio sujeto al régimen de copropiedad inmobiliaria"
	Matías Carrasco Silva (SERNAC): "Separación estricta de funciones y procedimientos voluntarios colectivos en el SERNAC"	Agustín Prado Villegas (Prieto Abogados): "La terminación unilateral en contratos con plataformas de streaming"	Hugo Vera Beltrán (Universidad Andrés Bello): "La entrega de inmuebles en plazo: análisis de las recientes lecturas en clave de protección al consumidor"
	Aníbal Korn Agustí (KB Legal): "Programas de cumplimiento en derecho del consumo: ¿simplemente una atenuante de responsabilidad infraccional?"	Daniela Ahumada Benedetto (Barros & Errázuriz): "Chatbots bajo la lupa: Legal Design para rediseñar una atención pro-consumidor"	Eduardo Reveco Soto (Universidad Central / Carey): "Erróneos siameses de daño moral colectivo: Ley general de urbanismo y construcciones y Ley de protección al consumidor"
	Franks Gutiérrez Sepúlveda (SERNAC): "El diálogo de fuentes como criterio hermenéutico en el derecho del consumo chileno"	Felipe Olayo Flores (Universidad Andrés Bello): "Protección del consumidor financiero y deberes de información en mercados digitales: desde la transparencia al deber de adecuación"	Yoselin Delgado Fredes (Universidad del Alba): "Seguridad en el consumo y artículo 18 de la Ley general de urbanismo y construcción"
19.00 – 20.00	Conferencia Dr. Francisco Javier Pérez-Serrabona González (Universidad de Granada): "La protección del consumidor digital en el entorno europeo" Presentación de Actas – Jornadas 2024		
20.30 – 22.30	Cena de expositores y expositoras		

PROGRAMA
Día 2
Viernes 14 de noviembre
Lugar: Facultad de Derecho – Universidad de Chile
Pío Nono 1, Providencia, Santiago

	AULA MAGNA	SALA MATILDE THROUP	SALA 24
08.00 – 09.00	Acreditación		
09.00 – 10.30	MESA 5A: INTERÉS GENERAL Y COLECTIVO	MESA 5B: PUBLICIDAD	MESA 5C: SALUD
	Moderador: Agustín Barroilhet Diez	Moderador: Pablo Cornejo Aguilera	Moderadora: Patricia Leal Barros
	José Ignacio Azar Denecken (Universidad de Chile): "El concepto de interés general y su afectación en casos de incumplimiento contractual"	Allan Gallardo Gajardo (Universidad Alberto Hurtado): "Publicidad comercial y estereotipos"	Cristian Aedo Barrena (Universidad Católica de la Santísima Concepción): "Responsabilidad médica y derecho del consumo"
	Felipe Sagüés Porcile (Lorenzini Consultores): "Límites a la noción de interés general y alcances sobre su indebida utilización en juicios ante Juzgados de Policía Local"	Gonzalo Álvarez Seura (Universidad Central): "Datos del consumidor y marketing digital: decisiones automatizadas, consentimiento y responsabilidad en la Ley 21.719"	David Rodríguez Guerra (Universidad Diego Portales): "La aplicación de la Ley N° 19.496 al financiamiento de prestaciones de salud"
	Juan Ignacio Donoso Stegen (Universidad Diego Portales): "Los desafíos de aplicar el procedimiento colectivo en las acciones para indemnizar los daños a consumidores derivados de ilícitos a la libre competencia"	Gabriela Wildner Gutiérrez (Universidad de Santiago de Chile / Dentons Chile): "Publicidad digital de productos regulados: cumplimiento de la legislación de consumo en campañas con influencers"	Edison Calahorrano Latorre (Universidad de Tarapacá): "La telemedicina Direct to Consumer. Una propuesta a favor de su regulación como servicio de consumo"
	Natalia Bolívar Gacitúa (Universidad Santo Tomás): "El vínculo contractual directo y la noción de interés difuso en relación con la indemnización de perjuicios derivados de colusión en Chile. Un análisis crítico de la sentencia dictada por la Corte Suprema, rol	Lucía Rizik Mulet (Universidad Central): "La publicidad comercial digital y los juegos en línea dirigidos a niños, niñas y adolescentes: ¿prácticas de explotación económica?"	Patricio Masbernát Muñoz (Universidad Autónoma de Chile): "Derechos del consumidor, especialmente a la seguridad en el consumo, en el caso de los alimentos ultraprocesados"

	N°83.994-2023, "Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) con CMPC Tissue y otro" (20/07/2024)"		
10.30 – 11.00	Coffee break (Terraza piso 2)		
11.00 – 12.30	MESA 6A: CONTRATACIÓN INTERNACIONAL Y NUEVOS TEMAS	MESA 6B: PERSONAS MAYORES	MESA 6C: FRAUDES FINANCIEROS I
	Moderador: Jaime Lorenzini Barría	Moderador: José Roa Ramírez	Moderador: José Azar Denecken
	Pablo Cornejo Aguilera (Universidad de Chile): "La protección de los consumidores en los contratos internacionales: cuestiones problemáticas"	Emilia Cuevas Pedreros (SERNAC): "Personas mayores consumidoras: hacia una protección reforzada en el derecho del consumo chileno"	Andrés Celedón Baeza (Universidad Autónoma de Chile / Juzgado de Policía Local Gorbea): "La Ley 20.009 y la justicia local: plazos como herramienta de equilibrio y eficiencia procesal"
	Juan Luis Goldenberg Serrano (Pontificia Universidad Católica de Chile): "La ley aplicable en los contratos internacionales de consumo: construcciones teóricas y algunos alcances en el derecho chileno"	Valeria Tobar Olivari (4° Juzgado de Policía Local de Santiago): "La aplicación de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) en Chile ¿necesidad de una protección reforzada?"	Viviana Muñoz Sandoval (4° Juzgado de Policía Local de Santiago): "Plazos de la Ley 20.009: problemáticas y sus soluciones"
	Humberto Carrasco Blanc (Universidad Católica del Norte): "La portabilidad de datos personales y derecho del consumo en Chile: de herramienta pro-competencia a garantía fundamental"	Paula Godoy Muñoz (Universidad Alberto Hurtado): "Personas mayores excluidas del mercado financiero ¿Solo un acto de discriminación o una infracción al artículo 17 N de la LPDC?"	Nicolás Montes Serrano (Universidad del Desarrollo): "Fraude bancario y uso indebido de la facultad de llenar pagarés: reflexiones sobre la sanción aplicable a partir de la sentencia de la Corte Suprema, Rol 9273-2024 de 16 de mayo de 2025"
	María Elisa Morales Ortiz (Universidad Austral de Chile): "Claves para crear un marco de derecho del consumo sustentable para el derecho chileno"	Felipe Fernández Ortega (Universidad Andrés Bello): "La exigencia de certificados de lucidez a personas mayores por parte de los notarios: un problema de discriminación y acceso a la justicia"	Daniel Parra Aguilar (Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile AGRECU): "La dificultad de acreditar voluntariedad para los casos de spear phishing"
12.30 – 14.00	Pausa almuerzo (libre)		

14.00 – 15.15	MESA 7A: CUESTIONES PROCESALES	MESA 7B: FRAUDES FINANCIEROS II	
	Moderador: Gabriel Hernández Paulsen	Moderador: Diego Martínez Santibáñez	
	Juan Ignacio Contardo González (Universidad del Desarrollo): "Los derechos procesales del tercero adhesivo: delimitación de lege lata en los juicios de interés colectivo y difuso"	Anita Jaña Fica (Estudio Lewin Abogados): "Delimitación del concepto aviso oportuno en la Ley 20.009"	
	Fabiola Schencke Aedo (Universidad del Desarrollo): "Vinculación entre la iniciativa probatoria del tribunal y la denominada carga dinámica de la prueba en materia de consumo"	Francisco Maturana Casarotto (Colombara Estrategia Legal): "Problemáticas e incoherencias de la derivación de la Ley N° 20.009 al procedimiento de protección de los derechos de los consumidores"	
	Sebastián González Azócar (González e Hinojoza Abogados): "Desarrollo de análisis de la sentencia dictada por el 15° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago con fecha 21 de octubre del año 2024. Causa rol : C-5800-2024"	Sebastián Aguayo Rosso (1° Juzgado de Policía Local de Las Condes): "Comentario de jurisprudencia a la causa rol 234.221-2023 Excma. Corte Suprema: ¿Quién debe asumir el riesgo en los fraudes bancarios? La importancia de la confianza y apariencias en las relaciones de consumo financiero"	
15.15 – 16.00	CIERRE Conferencia Dr. José Luis Pérez-Serrabona González (Decano, Facultad de Derecho Universidad de Granada): "Las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores en la Unión Europea" Palabras de cierre e invitación a Jornadas Nacionales 2026		