Sílabo de Derecho de los Consumidores

I. Datos generales

Código	ASUC 00178			
Carácter	Obligatorio			
Créditos	3			
Periodo académico	2021			
Prerrequisito	Ninguno			
Horas	**Teóricas:**	2	**Prácticas:**	2

II. Sumilla de la asignatura

La asignatura corresponde al área de estudios de especialidad, es de naturaleza teórico-práctica. Tiene como propósito desarrollar en el estudiante la capacidad de analizar la regulación de protección a los consumidores en el derecho peruano y en la doctrina.

La asignatura contiene: Análisis del nuevo Código del Consumidor; conocimiento de procedimientos administrativos de reclamos ante entidades de protección a los consumidores o usuarios, la competencia desleal y la propiedad intelectual.

III. Resultado de aprendizaje de la asignatura

Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de analizar los elementos, procedimientos y mecanismos vinculados a la relación de consumo a fin de determinar la responsabilidad, protección y efectos en la vulneración de los derechos de los consumidores o del incumplimiento de las obligaciones; diferenciando las potestades de los organismos reguladores respecto a las de INDECOPI.

IV. Organización de aprendizajes

<table>
<tr><td colspan="3">Unidad I
Historia de los derechos de los consumidores, principios y conceptos básicos</td><td>Duración en horas</td><td>16</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje de la unidad</td><td colspan="4">Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar sistemáticamente los principales elementos de la relación de consumo, los principios del derecho de consumo y los principales derechos de los consumidores para su aplicación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Conocimientos</td><td>Habilidades</td><td colspan="2">Actitudes</td></tr>
<tr><td colspan="2">✓ Antecedentes históricos del derecho de los consumidores.
✓ La relación del derecho de consumo con las otras disciplinas que forman parte del Derecho Ordenador del Mercado. (DOM)
✓ Principios del código de protección y defensa del consumidor.
✓ El consumidor y proveedor.
✓ Relación de consumo y asimetría de la información.</td><td>✓ Identifica los principales hitos históricos del derecho de los consumidores.
✓ Comprende la relación orgánica entre el derecho de consumo y las demás disciplinas del DOM y comprende el rol de cada una de ellas.
✓ Identifica los principios del derecho de consumo.
✓ Identifica los elementos esenciales de la relación de consumo, sus principales actores y la existencia de asimetría informativa.</td><td colspan="2">✓ Actúa como promotor del derecho de consumo en su entorno.
✓ Actúa con responsabilidad y respeta la protección legal de los derechos de los consumidores.</td></tr>
<tr><td>Instrumento de evaluación</td><td colspan="4">• Prueba mixta</td></tr>
<tr><td>Bibliografía (básica y complementaria)</td><td colspan="4">Básica:
• Súmar O. (2011). Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima. Universidad del Pacífico, 2011. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1
• Thorne J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. Lima. Revista Derecho & Sociedad.
• Carbonell O., E. (2010). Análisis al código de protección al consumidor. Lima: Jurista Editores EIRL.

Complementaria:
• Bullard, A. (2009). Derecho y economía. Lima: Palestra Editores.
• De la Cruz, K. (2019-2). La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor. Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6379
• Sanchez, M. (2020-2). ¿Es necesaria una reforma del texto normativo sobre el principio de adecuación social a fin de contrarrestar el uso injustificado de la imagen de la mujer en la publicidad comercial peruana? Propuesta en base al análisis de las resoluciones del INDECOPI sobre la materia.
• Poma, J. (2020-2). Implementación de un programa de compliance empresarial en la universidad continental y su impacto en la práctica de prevención de sanciones en materia de protección al consumidor. Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8376</td></tr>
</table>

Recursos educativos digitales	• Indecopi. (2019). Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Recuperado de: Ihttps://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Protecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40 • El código de protección y defensa del consumidor – Principios que rigen la relación de consumo y derechos de los consumidores. Recuperado de https://danielmorochoruiz.files.wordpress.com/2015/09/revges_1063.pdf • Resolución 2401-2014/SPC- INDECOPI. Disponible en https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re2401.pdf/fd2194c1-63a2-41c9-9fb5-4f17d5cf0ec9 Rejanovinschi Talledo, M. (2015). Dilemmas to consume justice: some scopes of procedural protection of the consumer administrative procedure and consumer arbitration. Journal, Article. Derecho PUCP. Issue: 75. Pages: 231-251. Published: JUL-NOV 2015. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14431

Unidad II **Derechos y obligaciones en la relación de consumo y sus formas de protección**		Duración en horas	16
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los derechos que tienen los consumidores y las obligaciones de los proveedores para aplicarlos en la protección de los consumidores en diferentes tipos de servicios o productos.		
Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes**	
✓ Derechos de los consumidores. ✓ La información. ✓ La idoneidad ✓ La no discriminación. ✓ La protección al consumidor en las relaciones contractuales. ✓ Los métodos comerciales abusivos, coercitivos y engañosos ✓ Métodos abusivos de cobro. ✓ La protección al consumidor en materia publicitaria y su dualidad normativa. ✓ La regulación anti-spam. ✓ Análisis de jurisprudencia relevante. ✓ Tratamiento normativo a la protección del derecho de los consumidores para productos o servicios: • Públicos. • De salud. • Educativos. • Inmobiliarios.	✓ Conoce y aplica los principales derechos del consumidor reconocidos en nuestra legislación ✓ Identifica la regulación de consumo aplicable a servicios y productos específicos. ✓ Aplica la protección al consumidor en materia publicitaria. ✓ Conoce los principales criterios jurisprudenciales en materia de consumo.	✓ Actúa con responsabilidad y respeta la protección legal de los derechos de los consumidores.	

• Financieros. • De crédito no regulados por la SBS.		

Instrumento de evaluación	• Rúbrica
Bibliografía (básica y complementaria)	**Básica:** • Súmar O. (2011). Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima. Universidad del Pacífico, 2011. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1 • Carbonell O., E. (2010). *Análisis al código de protección al consumidor.* Lima: Jurista Editores EIRL. **Complementaria:** • Código de protección y defensa del consumidor. Ley N° 29571. • De la Cruz, K. (2019-2). *La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.* Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6379 • Sanchez, M. (2020-2). *¿Es necesaria una reforma del texto normativo sobre el principio de adecuación social a fin de contrarrestar el uso injustificado de la imagen de la mujer en la publicidad comercial peruana? Propuesta en base al análisis de las resoluciones del INDECOPI sobre la materia*. • Poma, J. (2020-2). *Implementación de un programa de compliance empresarial en la universidad continental y su impacto en la práctica de prevención de sanciones en materia de protección al consumidor*. Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8376
Recursos educativos digitales	• Indecopi. (2019). Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Recuperado de: https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Protecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40 • Indecopi (2019). Guía de Publicidad para Influencers. https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749438/Gu%C3%ADa+de+Publicidad+para+Influencers+VF+13.11.19.pdf/66da0113-9071-36a8-da91-a81d123c6a42 • Indecopi (2018). Lineamientos sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial. • Recuperado de: https://indecopi.gob.pe/documents/51775/2997032/Lineamientos+2018+CCD+FINAL.pdf/55104747-5ae3-dff5-e245-74124a81a939 • Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/290_43_MNHWGFTWZFKSFEBQJGVHBSZAIIHDDNMPATLHZFEYLOQQSRHCYC.pdf • Lineamientos de protección al consumidor – 2016 – INDECOPI. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/747822/CC1+y+CPC+-+ILN+-.pdf/cd9a32a6-4aab-4b60-993c-8bb3a202ad89 • Rejanovinschi Talledo, M. (2015). Dilemmas to consume justice: some scopes of procedural protection of the consumer administrative procedure and consumer arbitration. Journal, Article. Derecho PUCP.

	Issue: 75. Pages: 231-251. Published: JUL-NOV 2015. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14431

<table>
<tr><td colspan="2">Unidad III
Vías de protección y de solución en el derecho de los consumidores</td><td>Duración en horas</td><td>16</td></tr>
<tr><td>Resultado de aprendizaje de la unidad</td><td colspan="3">Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar la atribución de responsabilidad ante la vulneración de los derechos de los consumidores para iniciar los procedimientos o mecanismos de solución de controversias que ofrezcan mayor protección al consumidor.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Conocimientos</td><td>Habilidades</td><td>Actitudes</td></tr>
<tr><td colspan="2">✓ Procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.
• Responsabilidad civil y administrativa de los proveedores.
• Rol de INDECOPI en el marco sancionador.
• Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor.
• Procedimiento sumarísimo.
✓ Las demandas de indemnización en tutela de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
✓ Mecanismos alternativos de solución de controversias.
• Libro de reclamaciones.
• Arbitraje de consumo.
• Conciliación.
• Mediación.
• Defensa colectiva de los consumidores.
• Plataforma “Reclama Virtual”</td><td>✓ Analiza la atribución de responsabilidad en caso de vulneración de los derechos de los consumidores.
✓ Postula los procedimientos ante infracciones administrativas, para la imposición de sanciones y medidas correctivas.
✓ Selecciona el mecanismo de solución de controversias que resulte más eficiente para la protección del derecho de los consumidores.</td><td>✓ Actúa con responsabilidad y respeta la protección legal de los derechos de los consumidores.</td></tr>
<tr><td>Instrumento de evaluación</td><td colspan="3">• Rúbrica</td></tr>
<tr><td>Bibliografía (básica y complementaria)</td><td colspan="3">Básica:
• Súmar O. (2011). Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima. Universidad del Pacífico, 2011. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1
• Carbonell O., E. (2010). Análisis al código de protección al consumidor. Lima: Jurista Editores EIRL.

Complementaria:
• Código de protección y defensa del consumidor. Ley N° 29571.
• Directiva N° 002-2019/DIR-COD-INDECPIA, Directiva para la selección de casos en defensa de intereses colectivos o difusos por conductas de competencia desleal. Resolución de la presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 130-2019-Indecopi/COD.</td></tr>
</table>

	• De la Cruz, K. (2019-2). *La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.* Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6379 • Sanchez, M. (2020-2). *¿Es necesaria una reforma del texto normativo sobre el principio de adecuación social a fin de contrarrestar el uso injustificado de la imagen de la mujer en la publicidad comercial peruana? Propuesta en base al análisis de las resoluciones del INDECOPI sobre la materia*. • Poma, J. (2020-2). *Implementación de un programa de compliance empresarial en la universidad continental y su impacto en la práctica de prevención de sanciones en materia de protección al consumidor*. Tesis de grado. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8376
Recursos educativos digitales	• Indecopi (2019). Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Recuperado de: Ihttps://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Protecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40 • El Indecopi y la protección al consumidor ¿Hasta dónde llega su competencia? Recuperado de http://elcristalroto.pe/regulatorio/el-indecopi-y-la-proteccion-al-consumidor-hasta-donde-llega-su-competencia/ • López, M. J. (s.f.). Consumidores y medios alternativos. Recuperado de http://www.uclm.org/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2007/3-2007-1.pdf • Rejanovinschi Talledo, M. (2015). Dilemmas to consume justice: some scopes of procedural protection of the consumer administrative procedure and consumer arbitration. Journal, Article. Derecho PUCP. Issue: 75. Pages: 231-251. Published: JUL-NOV 2015. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14431

Unidad IV **Los programas de cumplimiento normativo, el derecho de consumo en la cuarta revolución industrial y el rol de los organismos reguladores**	Duración en horas	16
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar los efectos de los actos que finalizan las controversias entre consumidores y que son emitidos por INDECOPI y el rol de los organismos reguladores para una mejor defensa de los derechos de los consumidores.	

Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes**
✓ Los programas de cumplimiento normativo ("compliance") en materia de protección al consumidor. ✓ El derecho de consumo en la cuarta revolución industrial ✓ Rol de los organismos reguladores. ✓ Relación de los organismos reguladores con INDECOPI en el marco de la protección a los derechos de los consumidores.	✓ Entiende el rol de un programa de cumplimiento y la importancia de contar con un modelo de prevención en protección al consumidor. ✓ Identifica y tiene una postura crítica sobre los retos del derecho de consumo en la cuarta revolución industria. ✓ Entiende el rol e importancia del derecho de consumo	✓ Actúa con responsabilidad y respeta la protección legal de los derechos de los consumidores. ✓ Actúa como promotor del derecho de consumo en la cuarta revolución industrial.

	en el entorno digital y el comercio electrónico ✓ Identifica los documentos que ponen fin a los procedimientos o mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y sus efectos. ✓ Determina los mecanismos para la protección de los derechos de los consumidores en los servicios regulados.	

Instrumento de evaluación	• Prueba mixta
Bibliografía (básica y complementaria)	**Básica:** • Súmar O. (2011). Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima. Universidad del Pacífico, 2011. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1 • Carbonell O., E. (2010). *Análisis al código de protección al consumidor*. Lima: Jurista Editores EIRL. **Complementaria:** • Código de protección y defensa del consumidor. Ley N° 29571. • Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial. Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.
Recursos educativos digitales	• Indecopi (2019). Guía de Publicidad para Influencers. https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749438/Gu%C3%ADa+de+Publicidad+para+Influencers+VF+13.11.19.pdf/66da0113-9071-36a8-da91-a81d123c6a42 • Indecopi. (2019). Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Recuperado de: Ihttps://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Protecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40 • Nuevos criterios resolutivos de la Sala especializada en protección del consumidor del Tribunal del INDECOPI, una nueva mirada de la dimensión real del mercado y los consumidores en el Perú. Recuperado de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/12779/13336 • Criterios expedidos, en aplicación del Código de protección y defensa del consumidor. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/criterios-proteccion-defensa-consumidor • Rejanovinschi Talledo, M. (2015). Dilemmas to consume justice: some scopes of procedural protection of the consumer administrative procedure and consumer arbitration. Journal, Article. Derecho PUCP. Issue: 75. Pages: 231-251. Published: JUL-NOV 2015. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14431

V. Metodología

En el desarrollo de la asignatura se empleará una metodología activa centrada en el aprendizaje del estudiante. Para el logro de los resultados de aprendizaje, se aplicará el aprendizaje cooperativo a partir de exposiciones dialogadas y participativas, combinadas con discusiones y diálogos simultáneos, métodos de casos, trabajos y discusiones grupales. Para ello se hará uso de bibliografía universitaria, guía de trabajo, separatas complementarias, videos, audios y recursos multimedia. Asimismo, se considerará el desarrollo de la escucha activa por parte del estudiante.

Mediante el aula virtual se facilitarán los recursos necesarios a fin de afianzar los conocimientos impartidos en clase.

VI. Evaluación

VI.1. Modalidad presencial

Rubros	Comprende	Instrumentos	Peso
Evaluación de entrada	Prerrequisitos o conocimientos de la asignatura	Prueba objetiva	Requisito
Consolidado 1	Unidad I	Prueba mixta	20%
	Unidad II	Rúbrica	
Evaluación parcial	Unidad I y II	Prueba mixta	20%
Consolidado 2	Unidad III	Prueba mixta	20%
	Unidad IV	Rúbrica	
Evaluación final	Todas las unidades	Prueba mixta	40%
Evaluación sustitutoria (*)	Todas las unidades	Prueba mixta	

(*) Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores

VI.2. Modalidad semipresencial

Rubros	Comprende	Instrumentos	Peso
Evaluación de entrada	Prerrequisito	Prueba objetiva	Requisito
Consolidado 1	Unidad I	Prueba mixta	20%
Evaluación parcial	Unidad I y II	Rúbrica	20%
Consolidado 2	Unidad III	Rúbrica	20%
Evaluación final	Todas las unidades	Prueba mixta	40%
Evaluación sustitutoria (*)	Todas las unidades	Prueba mixta	

(*) Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores

Fórmula para obtener el promedio:

PF = C1 (20%) + EP (20%) + C2 (20%) + EF (40%)

Firmado por
ELIANA CARMEN MORY ARCINIEGA
CN = ELIANA CARMEN MORY ARCINIEGA
O = UNIVERSIDAD CONTINENTAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
OU = Issued by SOFT&NET [PE1]
T = DECANO
Date: 05/08/2021 18:59