



**NOMBRE DEL CURSO:** DERECHOS DEL CONSUMIDOR: NORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS.

**VALOR GENERAL \$37.000.**

**SOCIOS \$20.000.**

**MODALIDAD:** E-LEARNING

CLASES GRABADAS, MATERIAL COMPLEMENTARIO TOTALMENTE DESCARGABLE, FORO DOCENTE PARA CONSULTAS PERIÓDICAS.

**FECHAS:** 27 MARZO a 12 ABRIL 2023.

**HORARIOS:** ACCESO A PLATAFORMA DISPONIBLE LAS 24 HORAS.

**EXPOSITORA:** CARLA ZAPATA ZAPATA. Abogada. Docente PUC.

**RESUMEN DE CONTENIDOS:**

<b>Módulo Inicio</b>	<b>Introducción.</b>
Duración	10 -15 minutos
Descripción	-Módulos del curso. -Presentación del curso. -Objetivos del Curso.
Documentos asociados	-PDF.
<b>Módulo 1°</b>	<b>Historia de la legislación de Protección al consumidor en Chile.</b>
Duración	10-15 minutos.
Descripción	- Colonia. -Siglo XX: 1932; 1953; 1960; 1966; 1974; 1983; 1990; 1997; 2004, 2011, 2012, 2018,2021.
Documentos asociados	-PDF.
<b>Módulo 2°</b>	<b>Ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor y Conceptos Básicos.</b>
Duración	5-10 minutos.
Descripción	-Descripción Ley N° 19.496.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ámbito de aplicación de la Ley.</li> <li>-Conceptos básicos: Consumidores, proveedores, Información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión, promociones, oferta.</li> <li>-Artículo 2, Ley 19.496.</li> <li>-Reformas de la Ley 19.955: artículo 2, artículo 2 bis.</li> <li>-Principales Reformas Ley 20.055.</li> <li>-Principales Reformas Ley 21.081</li> <li>-Principales Reformas ley 21.398</li> </ul>
<b>Módulo 3°</b>	<b>Deberes y derechos del consumidor</b>
Duración	15 minutos.
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley sobre protección de derechos al consumidor: Deberes del Consumidor (artículo 3).</li> <li>-Ley 19.496: Derechos y Deberes del Consumidor (artículo 3; artículo 19).</li> <li>-Reformas ley 19955: artículo 3, artículo bis, artículo 3 ter.</li> <li>-Protección a los derechos del consumidor en el Derecho Comparado.</li> <li>-Ley 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores (descripción).</li> </ul>

<b>Módulo 4°</b>	<b>El Procedimiento extrajudicial seguido ante el Servicio nacional del Consumidor.</b>
Duración	10 minutos.
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La Mediación ante el SERNAC (Descripción).</li> <li>-Ley 19.496 (Descripción).</li> <li>-Ley 19.955 (Descripción).</li> <li>-Rol del SERNAC.</li> <li>-Fuerza vinculante del Acuerdo ante el SERNAC.</li> </ul>



--	--

<b>Módulo 5°</b>	<b>El Procedimiento establecido en la Ley 19.496 y Ley 19.955.</b>
Duración	15-20 minutos.
Descripción	- Procedimiento de la Ley 19.496 (Principios que rigen el Procedimiento; estructura del Procedimiento; vigencia subsidiaria de la Ley 18.287). -Procedimiento de la Ley 19.955 (Principios que rigen la reforma; acciones contempladas; reglas generales aplicables a los procedimientos; tipos de procedimientos: para la protección del interés individual de los consumidores; de mínima cuantía; para la protección del interés supraindividual de los consumidores).

<b>Módulo 6°</b>	<b>Jurisprudencia de Casos</b>
Duración	15-20 minutos.
Descripción	-Rol 75.185. Juzgado de Policía Local de Calama, año 2014. -Rol 2956-2012, 3° Juzgado de Policía Local de Maipú, año 2013. -Rol 6.332-2013, Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, año 2014. -Rol 12.357/13-6, Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta, año 2013. -Rol 72.766-14, Juzgado de Policía Local de La Florida, año 2014.  - Línea estratégica posible de Litigación.



--	--

<b>Módulo 7°</b>	<b>Resumen de Aprendizajes Esperados. Cierre y despedida.</b>
Duración	5 minutos.
Descripción	1) Conocer aspectos generales vinculados a los derechos del Consumidor en Chile, en el contexto de las Leyes 19.496 , 19.955 y 21.398. 2) Reflexionar sobre la importancia del conocimiento de los derechos y deberes del consumidor en nuestro país, para tomar buenas decisiones en el mercado. 3) Desarrollar una posible línea estratégica de Litigación.