



PROGRAMA DE CURSO ABIERTO A LA COMUNIDAD

Nombre del curso	LO QUE DEBES SABER SOBRE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES
Número de horas	9 horas
Número máximo de participantes	30 participantes
Ambiente de Aprendizaje	On-Line
Asignatura (as) que tributa	DERECHO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DERECHO DEL CONSUMIDOR
Fechas	SEMANAS:4
Horario	
Profesor	Dra. Gabriela Prado Prado

OBJETIVOS:

- Reconocer los principales derechos del consumidor establecidos en la ley 19.496.
- Reconocer los derechos del consumidor de productos o servicios financieros establecidos en la ley 19.496.
- Identificar la forma en que se puede hacer efectiva la responsabilidad del proveedor por incumplimientos a la LDC y afectación de derechos de los consumidores.

TEMAS A DESARROLLAR:

- ¿Qué derechos tienen los consumidores de bienes y servicios frente a los proveedores del comercio establecido?
- ¿Qué derechos tienen los consumidores frente a los bancos e instituciones financieras?
- ¿Cómo puedo exigir que se respeten mis derechos como consumidor/a?

DISTRIBUCIÓN DE HORAS:

Horas Teóricas: 6,5 horas.
Horas Prácticas: 2,5 horas.

METODOLOGÍA: Este curso está orientado a personas interesadas en conocer los derechos y deberes que la ley contempla para los consumidores de bienes y servicios en Chile. Cada tema será abordado con cápsulas de video donde se explicará el contenido pertinente de la ley 19.496



para cada tema, complementado con materiales de consulta elaborados por Sernac, así como cuestionarios donde los participantes aplicarán los conceptos relevantes y podrán comprobar formativamente su nivel de aprendizaje.

Los temas de este curso se trabajarán de acuerdo a la siguiente planificación y recursos:

SEMANAS	UNIDAD	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS
SEMANA 1	<p><i>Presentación del curso: La importancia de los derechos del consumidor.</i></p> <p><i>¿Qué derechos tienen los consumidores de bienes y servicios frente a los proveedores del comercio establecido?</i></p>	<p>Visualizar videos de las cápsulas</p> <p>Responder el cuestionario</p>		<p>Cuestionario diagnóstico: ¿Cuánto sabes acerca de tus derechos como consumidor?</p> <p>Cápsula 1: Los derechos y deberes básicos del consumidor en Chile.</p> <p>Cápsula 2: Figuras especiales contempladas en la ley.</p> <p>Cápsula 3: La publicidad engañosa y el derecho a la información veraz y oportuna.</p> <p>Materiales: La ley del consumidor. Videos de Sernac. Cuestionarios</p>
SEMANA 2	<p><i>- La garantía legal.</i></p> <p><i>¿Qué puedo exigir si falla un producto?</i></p> <p><i>- La seguridad en el consumo. Desde los alimentos en mal estado hasta el fraude bancario...una larga historia.</i></p>	<p>Visualizar videos de las cápsulas</p> <p>Responder el cuestionario</p>		<p>Cápsula 4: Qué es la garantía legal.</p> <p>“Lo sentimos, aquí no se devuelve dinero”</p> <p>Videos Sernac/Cuestionario</p> <p>Cápsula 5: El derecho al consumo seguro.</p> <p>Materiales: La ley del consumidor. Videos Cuestionario</p>
SEMANA 3	<p><i>El Sernac financiero.</i></p> <p><i>¿Cómo protégela ley a los consumidores de productos o</i></p>	<p>Visualizar videos de las cápsulas</p> <p>Responder el cuestionario</p>		<p>bancos e instituciones financieras?</p> <p>Cápsula 7: La cobranza extrajudicial.</p> <p>Materiales: La ley del consumidor. Videos /Cuestionario</p>



	<i>servicios financieros?</i>			
SEMANA 4	<i>Mecanismos para hacer efectivos los derechos que contempla la ley.</i>	Visualizar videos de las cápsulas Responder el cuestionario		Cápsula 8: ¿Cómo puedo exigir que se respeten mis derechos como consumidor? Materiales: La ley del consumidor. Videos/Cuestionario

ASIGNATURA (AS) y UNIDAD QUE TRIBUTA:

DERECHO DEL CONSUMIDOR. CURSO ELECTIVO, NIVEL 201.

UNIDAD 1. Principales aspectos del regimen de proteccion de los consumidores y usuarios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Explicar los aspectos esenciales del régimen de protección de los consumidores y usuarios.
- Explicar la forma en que debe aplicarse la ley de protección de los derechos de consumidores y usuarios, sobre todo en casos de legislación especial aplicable a un asunto.
- Identificar la forma en que los tribunales han aplicado los derechos establecidos en la ley 19.496, al conocer de acciones individuales y colectivas

DERECHO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA. CURSO NIVEL 202.

UNIDAD 1. El régimen de protección de los consumidores y usuarios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Explicar los aspectos esenciales del régimen de protección de los consumidores y usuarios.
- Identificar los derechos establecidos en la ley, así como las obligaciones y responsabilidades del proveedor.

REQUISITOS DEL PARTICIPANTE:

Para la correspondiente certificación los estudiantes deberán completar y aprobar los cuestionarios de cada módulo.

EVALUACIÓN:

Para la correspondiente certificación los estudiantes deberán aprobar los cuestionarios de cada módulo.

BIBLIOGRAFÍA:

Ley 19.496
Apuntes del curso.