



**PROGRAMA
CURSOS DE ACTUALIZACIÓN
PRIMER SEMESTRE 2023**

TÍTULO DEL CURSO
Aplicación práctica del Derecho del Consumidor

UNIDAD ACADÉMICA ORGANIZADORA
Departamento de Derecho Económico
COORDINACIÓN ACADÉMICA
Mg. José Roa Ramírez
COORDINACIÓN EJECUTIVA
Vania Silva Neculqueo – Camila Yáñez Cruces

VALOR	
Valor	\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)

CARACTERÍSTICAS	
Modalidad	Videoconferencia.
Horas	10 hrs.
Asistencia requerida	85% de asistencia para obtener certificado de participación.
Lugar	Videoconferencia a través de la plataforma Zoom.
Fecha de inicio	Martes 18 de abril de 2023.
Fecha de término	Martes 2 de mayo de 2023.
Fecha límite de inscripción	Jueves 13 de abril de 2023.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Mediante un enfoque práctico, este curso busca orientar sobre la aplicabilidad de la normativa de protección al consumidor ante los distintos escenarios que pueden enfrentar las empresas y los operadores jurídicos, cuando los consumidores se pueden estar viendo afectados individual y/o colectivamente en sus derechos cuando el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ejerce sus facultades.

Comenzando el análisis con un panorama general sobre los actores, mecanismos y procedimientos para amparar los derechos de los consumidores, el curso pretende orientar a los operadores jurídicos en la forma de implementar sus políticas informativas y en la resolución de los conflictos de consumo (de forma extrajudicial y judicial) para finalizar con una propuesta de carácter preventivo mediante la implementación de una cultura de cumplimiento para aminorar los riesgos de infracción a la Ley de protección al consumidor.

DIRIGIDO A

Abogados, licenciados en ciencias jurídicas y sociales, estudiantes de derecho, profesionales y operadores jurídicos que se desempeñen o busquen desempeñarse en áreas a las que corresponda aplicar la normativa de protección al consumidor, ya sea en un plano sustantivo o procesal.

CUERPO DOCENTE - DESCRIPCIÓN CURRICULAR

Mg. José Roa Ramírez. Abogado, Universidad de Chile. Abogado con estudios de postgrado, con más de 18 años de experiencia laboral y 12 años de experiencia académica. Experiencia en cargos directivos, por más de 14 años liderando equipos y gestionando presupuesto. Se ha especializado en gestión pública y protección al consumidor. Ha liderado trabajo interdisciplinario en la tramitación y posterior implementación de reformas legales y la inserción institucional en foros internacionales especializados. Profesor de Derecho del Consumidor en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Dr. Jaime Lorenzini Barría. Abogado, Universidad de Chile. Especialista en Derecho del Consumidor. Consultor de organismos públicos, empresas y estudios jurídicos para asesorías en temas de protección al consumidor. Exjefe de Gabinete del Servicio Nacional del Consumidor. Ha participado como consultor legal del Gobierno de Chile en materias de protección al consumidor. Se ha desempeñado como profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile en la cátedra Derecho del Consumidor.

Mg. Andrés Herrera Troncoso. Abogado, Universidad de Chile. Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. Magíster en Derecho de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información, Universidad Carlos III de Madrid, España. Diplomado Experto asesor de empresas y personas en Derecho del Consumidor, Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomado en Derecho de las Nuevas Tecnologías, Universidad Complutense de Madrid, España.

Mg. José Miguel Huerta Molina. Abogado de la Universidad de Chile y Master en Derecho por la Universidad de Stanford. Profesor de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile y abogado socio del estudio Claro & Cía.

Mg. Mónica Pérez Quintana. Abogada, Pontificia Universidad Católica de Chile. LL.M, University of California, Berkeley. Profesora de Derecho Civil, Universidad de Chile. Socia del estudio jurídico Carey Abogados.

Mg. Eduardo Reveco Soto. Abogado, Universidad de Chile. Master en Economía y Derecho del Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha, España. Diplomado Experto asesor de empresas y personas en Derecho del Consumidor, Pontificia Universidad Católica de Chile. Asociado del equipo de Derecho del Consumo y Publicidad del estudio jurídico Carey Abogados.

PROGRAMACIÓN - CONTENIDOS

PRIMERA SESIÓN: martes 18 de abril de 2023.

Módulo 1: Aspectos básicos del Derecho del Consumidor. Actores, mecanismos y procedimientos para amparar los derechos de los consumidores.

Docente: Mg. Andrés Herrera Troncoso.

Horario: 18:00 a 18:55 horas.

Pausa de 10 minutos.

Módulo 2: Potestades del SERNAC ante empresas. Actitudes y escenarios ante la infracción de la normativa de protección al consumidor.

Docente: Mg. Andrés Herrera Troncoso.

Horario: 19:05 a 20:00 horas.

SEGUNDA SESIÓN: jueves 20 de abril de 2023.

Módulo 1: Consumidores y empresas. Orientaciones para la redacción e implementación de términos y condiciones, políticas de privacidad, deberes de información.

Docente: Mg. José Roa Ramírez.

Horario: 18:00 a 18:55 horas.

Pausa de 10 minutos.

Módulo 2: Publicidad y políticas de marketing. Implementación de campañas publicitarias y desarrollo de promociones, ofertas y participación en concursos y sorteos.

Docente: Mg. José Roa Ramírez.

Horario: 19:05 a 20:00 horas.

TERCERA SESIÓN: martes 25 de abril de 2023.

Módulo 1: ¿Cómo solucionar los conflictos individuales entre consumidores y empresas? Servicio de atención al cliente, plataforma de reclamos ante el SERNAC, métodos autocompositivos de resolución de conflictos.

Docente: Mg. Eduardo Reveco Soto.

Horario: 18:00 a 18:55 horas.

Pausa de 10 minutos.

Módulo 2: Demandas y denuncias ante Juzgados de Policía Local. ¿Cómo enfrentar los conflictos individuales de consumo?

Docente: Mg. Eduardo Reveco Soto.

Horario: 19:05 a 20:00 horas.

CUARTA SESIÓN: jueves 27 de abril de 2023.

Módulo 1: Métodos autocompositivos para solucionar los conflictos colectivos de consumo: los procedimientos voluntarios colectivos.

Docente: Mg. Mónica Pérez Quintana.

Horario: 18:00 a 18:55 horas.

Pausa de 10 minutos.

Módulo 2: Acciones en protección del interés colectivo o difuso. ¿Cómo enfrentar los conflictos supraindividuales de consumo?

Docente: Mg. José Miguel Huerta.

Horario: 19:05 a 20:00 horas.

QUINTA SESIÓN: martes 2 de mayo de 2023.

Módulo 1: Cumplimiento en materia de consumo. ¿Cómo las empresas pueden actuar preventivamente para reducir la posibilidad de infracciones a la LPDC?

Docente: Dr. Jaime Lorenzini Barría.

Horario: 18:00 a 18:55 horas.

Pausa de 10 minutos.

Módulo 2: Desafíos en materia de protección al consumidor. Futuras reformas normativas y recomendaciones para los operadores jurídicos.

Docente: Dr. Jaime Lorenzini Barría.

Horario: 19:05 a 20:00 horas.

AYUDANTES DEL DEPARTAMENTO O CENTRO DISPONIBLES PARA ADMINISTRAR SESIONES DE ZOOM:

- Nombre: Camila Yáñez Cruces.
Correo electrónico: camila.yanez@derecho.uchile.cl