

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### IDENTIFICACIÓN

<b>Nombre</b>	Aplicación de la ley del consumidor
<b>Modalidades de Enseñanza</b>	Presencial
<b>Horas Disponibles</b>	16
<b>Código Sence</b>	1237921245
<b>Dirigido a</b>	Está dirigido principalmente a vendedores y asistentes comerciales y en general quienes ocupan puestos que estén relacionados con contacto con clientes.
<b>Objetivos Generales</b>	Al término del curso los participantes estarán en condiciones de aplicar en sus operaciones diarias, los conceptos, competencias, herramientas y disposiciones que emanan de la ley del consumidor en sus operaciones diarias de venta con el objeto de velar por la protección de los derechos del consumidor.

### INTRODUCCIÓN

La ley de protección a los derechos de los consumidores ha sido dictada con el objeto de buscar un mayor equilibrio en el intercambio comercial que se realiza entre proveedores y consumidores. La protección a los consumidores persigue facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; instar a quienes se ocupan de la producción u operación de bienes y servicios y su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta comercial; poner freno a las prácticas comerciales abusivas de las empresas, que perjudiquen a los consumidores; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor y promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos. Este taller ha sido estructurado sobre la base de gestión operativa de las disposiciones especiales. Por lo cual se ha incluido una serie de contenidos temáticos que permitirán al asistente una mayor comprensión respecto a al significado operativo para el proveedor en la estructura de comportamiento comercial que se implementa para el consumidor en función de las exigencias de los derechos que protegen su inversión de consumo.

### CONTENIDOS

Normativa Ley N° 19496	Normas de equidad, contratos de adhesión, rotulación y exhibición de precios	La normativa vigente del servicio nacional del consumidor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción protección de los derechos de los consumidores.</li> <li>Geografía de la ley.</li> <li>Los derechos y deberes del consumidor.</li> <li>Ley N° 19496.</li> <li>Objetivo de la ley.</li> <li>Definiciones básicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones del proveedor.</li> <li>Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.</li> <li>Responsabilidad por incumplimiento.</li> <li>Información y publicidad.</li> <li>Rotulación y exhibición del precio.</li> <li>Información básica comercial.</li> <li>Sanciones por incumplimiento.</li> <li>Promociones y ofertas.</li> <li>Créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas especiales en materia de prestación de servicios.</li> <li>De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.</li> <li>Del servicio nacional del consumidor (Sernac).</li> </ul>

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>
Mediante este módulo, los alumnos aprenderán la normativa Ley N° 19496.	Mediante este módulo, los alumnos aprenderán normas de equidad, contratos de adhesión, rotulación y exhibición de precios, como herramienta de igualdad y lícita según la ley del consumidor.	Mediante este módulo, los alumnos aprenderán la normativa vigente del servicio nacional del consumidor.

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

<b>Adquisición de Conocimiento</b>	<b>Adquisición de Habilidades</b>	<b>Adquisición de Actitudes</b>
Las clases teóricas se desarrollarán a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.	A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.	En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valorarán las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.

### PERFIL DEL RELATOR

Abogado o Técnico Jurídico con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.