



LEY 19.496 – PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Entregar a los participantes conocimientos teóricos y prácticos sobre la Ley 19.496, sus modificaciones y reglamentos, para fortalecer la protección de los consumidores y el cumplimiento normativo por parte de las empresas y organizaciones.



Objetivos específicos

- Reconocer el marco legal que regula los derechos de los consumidores en Chile.
- Analizar las obligaciones de proveedores y empresas frente a la normativa.
- Identificar los mecanismos de reclamo, fiscalización y sanción.
- Aplicar buenas prácticas para prevenir conflictos de consumo y fortalecer la relación con los clientes.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores

Antecedentes y contexto de la Ley 19.496.
Principios fundamentales de protección al consumidor.
Relación con normativas complementarias (Ley Pro Consumidor, SERNAC financiero, comercio electrónico).

Módulo 2: Derechos de los Consumidores

Derecho a la información veraz y oportuna.
Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.
Derecho a la libre elección y no discriminación.
Derecho a la reparación e indemnización por daños.
Casos prácticos y ejemplos jurisprudenciales.

Módulo 3: Obligaciones de los Proveedores y Empresas

Información clara, publicidad y transparencia.
Contratos de adhesión y cláusulas abusivas.
Garantías legales y voluntarias.
Deber de seguridad en la prestación de servicios y venta de productos.
Responsabilidad frente a fallas o incumplimientos.

Módulo 4: Reclamos, Fiscalización y Sanciones

Procedimientos ante el SERNAC: mediación, arbitraje y demandas colectivas.
Facultades fiscalizadoras y sancionatorias.
Responsabilidad administrativa, civil y penal.
Revisión de casos emblemáticos y fallos recientes.

Módulo 5: Aplicación Práctica y Buenas Prácticas Empresariales

Gestión interna de reclamos y servicio postventa.
Estrategias de cumplimiento normativo ("compliance" de consumo).
Prevención de conflictos con clientes.
Taller práctico: análisis de casos reales y simulación de respuesta a reclamos.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl