

## **REFORMA E INSTITUCIONES FUNDAMENTALES DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR**

### **I. DESCRIPCIÓN**

El curso tiene por objeto dar a conocer los principales aspectos jurídicos y aplicación práctica de la normativa que se refiere al ámbito de la protección de los derechos de los consumidores incluyendo la reforma aprobada el 2017.

### **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar las principales disposiciones e instituciones de la Ley 19.496 y conocer los cambios que vienen a futuro con la reforma a la Ley 19.496 (Boletín 9369-03) y plantear una visión crítica de sus principales novedades.
2. Conocer las nuevas facultades y atribuciones que detentará el SERNAC.
3. Reconocer e identificar las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.
4. Conocer los efectos y consecuencias del incumplimiento de las normas de la ley de defensa de los Derechos del Consumidor.
5. Identificar los sistema de resolución de conflictos colectivos en el ámbito de la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor.

### **III. METODOLOGÍA**

Análisis de conceptos básicos de cada tema a través de clases expositivas, seguidas de análisis y discusión de casos. Esto requiere la preparación de las clases mediante la lectura previa de textos y fallos que serán entregados con anterioridad.

### **IV. CONTENIDO**

#### **1. Nuevas facultades del SERNAC y aspectos generales sobre la reforma (2 sesiones)**

#### **2. El procedimiento en defensa del interés colectivo y difuso luego de la reforma (2 sesiones)**

- Normas y principios aplicables al procedimiento colectivo.
- Acciones de interés difuso y de interés colectivo.
- Modificaciones en la admisibilidad de la demanda, carga de la prueba y daño moral colectivo.
- Sistema de determinación de multas.

#### **3. Resolución de conflictos masivos: Procedimiento colectivo voluntario ante el SERNAC**

- Procedimiento, etapas, plazos y cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- Incentivos para el proveedor de acogerse a este procedimiento.

- Aprobación y efectos del acuerdo logrado en esta instancia administrativa.

#### **4. Contratos de adhesión y contratación a distancia (dos sesiones)**

- El contrato por adhesión y condiciones generales de contratación.
- Catálogo de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
- Análisis de cláusulas en materia financiera y telecomunicaciones.

#### **5. Objetivo y límites al ejercicio de las facultades de fiscalización del SERNAC**

#### **6. Modelos y planes de cumplimiento normativo aprobados por el SERNAC**

- Diseño e implementación de modelos normativos en materia de consumo
- Intervención del Servicio Nacional del Consumidor

### **V. EXPOSITORES**

- **Jaime Lorenzini Barría**, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de Chile. Abogado. Consultor legal especialista para asesorías en temas de protección al consumidor. Ex – Jefe de Gabinete de SERNAC. Candidato a Doctor por la Universidad de Chile.
- **Juan Antonio Peribonio Poduje**, abogado de la Universidad de Chile, Director del Servicio Nacional de Consumidor entre 2010 y 2012. Actualmente es Consejero del Consejo de Defensa del Estado.
- **Carolina Del Río Barrio**, abogado con estudios de Contador Público y Auditor, Magíster en Derecho de los Negocios (MBL) UAI, Diploma Internacional en Formación de Oficiales de Cumplimiento UAI. Dirigió la División Financiera del SERNAC (Sernac Financiero), desde la tramitación legislativa de la Ley 20.555 hasta marzo de 2014.
- **Lucas Del Villar Montt**, abogado de la Universidad de Chile, con estudios en Derecho Penal de los Negocios en misma casa de estudios y Diplomado en Derecho de la Competencia y en Administración de Empresas. Entre 2010 y 2014 asumió como Sub Director del SERNAC.

### **VI. INFORMACIÓN GENERAL**

**Lugar:** Sede San Carlos de Apoquindo, Av. La Plaza 680, Las Condes.

**Duración:** 21 horas, distribuidas en 10 sesiones.

**Fechas:** 3, 5, 9, 10, 12, 17, 19, 24, y 26 de abril y, 3 y 8 de mayo.

**Horario:** 19:00 a 21:15 hrs.

**Periodo de postulación:** hasta el 28 de marzo.