



Desafíos para un **SERNAC 2.0**



DERECHO DEL CONSUMIDOR

ASIMETRÍAS Y FALLAS DE MERCADO



Empresas

Conocen su negocio

Calidad oculta de los productos

Asesoría legal poder negociador

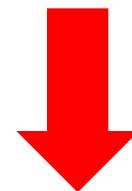
Menos costos de transacción y organización

Consumidores

Menos información

Racionalidad Limitada

Mayores costos de transacción y organización



Asimetrías

PUNTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA

Diseño

Producción

- Seguridad y calidad
- Continuidad del Servicio



Comercialización

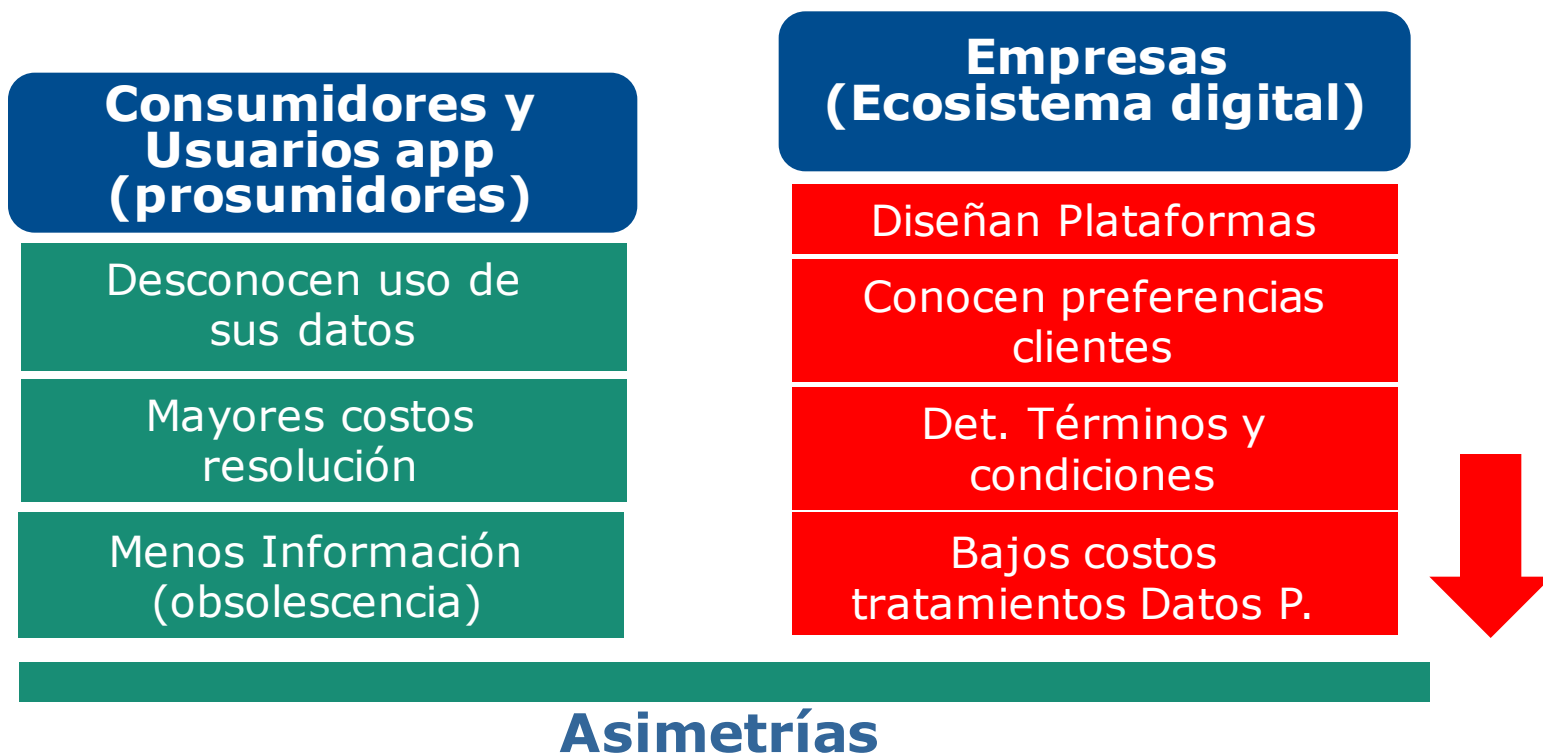
- Información
- Publicidad
- Promociones y ofertas
- Cobros justos
- Contratos de adhesión
- Seguridad



Postventa

- Seguridad y Recall
- Resolución de reclamos
- Ejercicio de la garantía
- Cobranzas extrajudiciales
- Retracto
- Información de condiciones del servicio

MERCADOS 2.0: EL MUNDO DIGITAL



CREATIVE & MEDIA AGENCIES



SOCIAL MEDIA



APP TRACKING



MEASUREMENT



MOBILE AD NETWORKS - RTB & PROGRAMATIC



MOBILE VIDEO



BROWSERS



ADSERVERS



RICH MEDIA



CARRIERS



PUBLISHERS



Fuente: <http://fortune.com/2016/12/08/my-friend-cayla-doll/>

Principios de protección en el Derecho del Consumidor



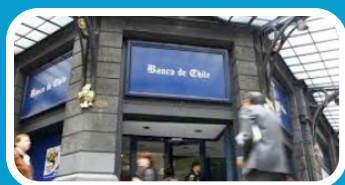
▶ Autonomía de la voluntad – libre elección y deber de informar veraz y oportunamente



▶ Deber de profesionalidad del proveedor y responsabilidad del proveedor por riesgo creado: Seguridad y calidad



▶ Buena fe y equilibrio contractual: Cláusulas Abusivas



▶ Indemnidad patrimonial del consumidor y derecho a la reparación por “todos los daños”



▶ Protección de los intereses supra individuales (LPC y leyes especiales)

Facultades del Nuevo SERNAC

ACTUALES

- ▶ Reclamos individuales (Vol. y Desform.)
- ▶ Mediar colectivamente (Vol. y Desform.)
- ▶ Solicitar información (IBC y IA 1 año)
- ▶ Ministros de fe (hechos infracción LPC)
- ▶ Denuncias Interés General
- ▶ Demandas Colectivas (s/ Daño Moral)

LEY N° 21.081

- ▶ ~~Mediación y conciliación obligatoria formal~~
- ▶ Mediar Colectivamente (**Proc. formal**)
- ▶ Solicitar información en forma amplia
- ▶ Ministros de fe (hechos infracción LPC)
- ▶ Denuncias Interés General
- ▶ Ddas. Colectivas + Daño Moral + Difuso
- ▶ ~~Dictar normativa obligatoria~~
- ▶ Interpretar Normativa adm.
- ▶ ~~Multar, ordenar y decretar medidas~~
- ▶ Fiscalizar (citar a ejecutivos y asesores y requerir "cualquier antecedente")



Principios oportunitades de la Reforma para los proveedores



Facultad legal de unificar criterio interpretativo.
Artículo 58 letra d) LPC



Regula los PVC o procedimientos autocompositivos colectivos voluntarios (Aminorara riesgos ante proceso "fallido") Art. 54 H a 54 S



SERNAC se sujeta a Planes Fiscalización y debe publicar directrices anuales



Otorga valor a Planes de Cumplimiento debidamente implementados por proveedores

Principales Proyectos 2018 y 2019:



I.- Ley 21.081

- Debida implementación y despliegue nuevas facultades SERNAC
- Ppio. de Oportunidad - Plan de Focalización y Fiscalización basada en riesgo (vigilancia mercados e inteligencia reclamos)
- Convenios derivación CAJ y plataforma sistema mediaciones on line (SAR)
- Reglamentos (PVC, Fondo ADC, Reg. Sentencias y Compliance)

II.- No directamente vinculados a la Ley 21.081:

- 15 Proyectos Programa Modernización BID - Dipres
- Consejo Consultivo SERNAC ley 20.500
- Instituto de Estudios Derecho del Consumidor
- Programa Educación Financiera 2.0 para colegios (Med. PISA)

III.- Programa del Presidente:

- Reglamentos seguridad de productos e información Web (Art. 30 ley 20.555, Precios, PPUM y condiciones objetivas)
- Sistema de precios y comparadores
- Apoyo técnico Defensoría PYMES Ley 20.416



Desafíos para un **SERNAC 2.0**





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**