



# Desafíos para un SERNAC 2.0



# DERECHO DEL CONSUMIDOR

## ASIMETRÍAS Y FALLAS DE MERCADO



**Empresas**

**Consumidores**

Menos información

Racionalidad Limitada

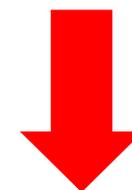
Mayores costos de transacción y organización

Conocen su negocio

Calidad oculta de los productos

Asesoría legal poder negociador

Menos 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

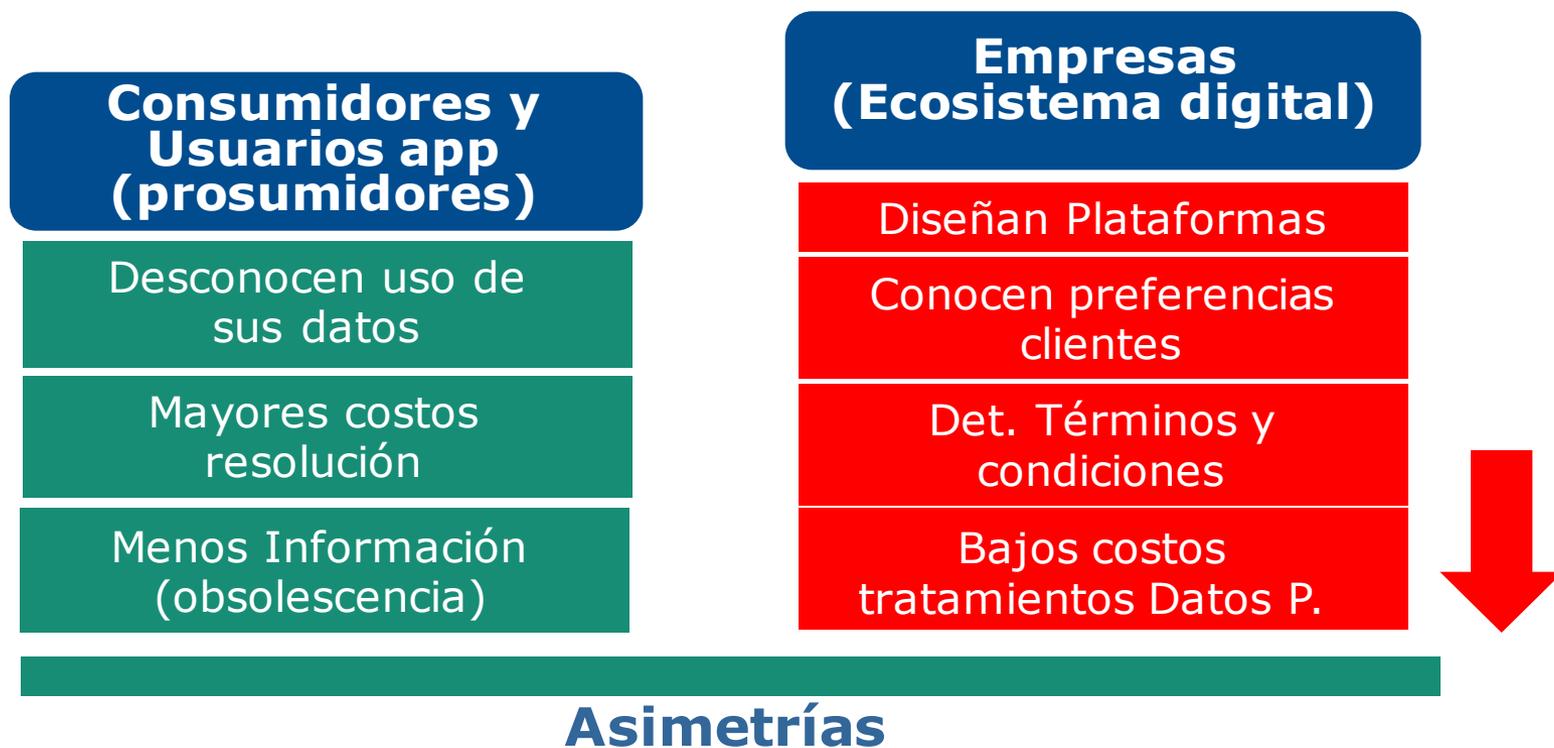
- Información
- Publicidad
- Promociones y ofertas
- Cobros justos
- Contratos de adhesión
- Seguridad



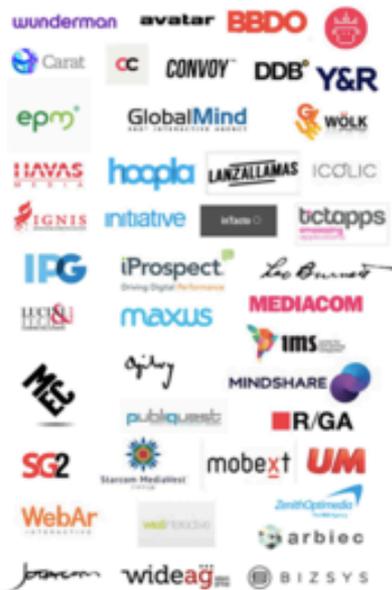
## Postventa

- 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



### AD SERVERS



### RICH MEDIA



### CARRIERS



### PUBLISHERS



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

# Principios de protección en el Derecho del Consumidor



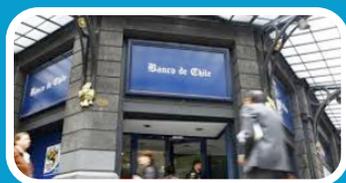
▶ Autonomía de la voluntad – libre elección y deber de informar veraz y oportunamente



▶ 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**