

**X Foro Internacional de Protección al
Consumidor Programa COMPAL**

Mejorando la Formulación de la Política Pública en la Protección del Consumidor

Lucas Del Villar M.
Director Nacional

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Tiempos de cambios

- Nueva Ley del Consumidor
- Estallido social en Chile
- Pandemia
- Convención Constitucional

► Ecosistema de Protección al Consumidor





Pilares de la política de protección al consumidor



► Circulares de interpretación administrativa

- Materias COVID -19
- Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones (*Doctrina Cy-Près*)
- Planes de Cumplimiento

► Mecanismos de información

Comercio electrónico

¿Qué son los Dark Patterns?

⋮ Colarse en el carrito de compra

- Cuando vas a pagar tu compra, el sitio muestra un resumen donde añade productos extra opcionales, que vienen seleccionados de forma automática y aumentan el precio final.



Camisa H



2 artículos

\$50.000



Programa tu envío

\$9.000

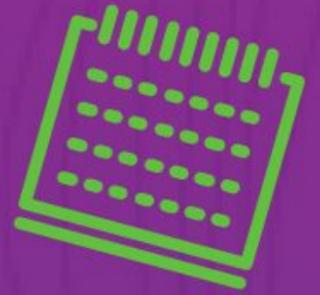
Total a pagar \$59.000

MUJER & CONSUMO >>> ENCUESTA CIUDADANA

878



Mujeres participaron con el fin de conocer su percepción sobre **discriminación de género** en el **consumo** y las expectativas sobre cómo las empresas podrían incluir sus necesidades.



entre el 15 y el 26 de febrero de 2021

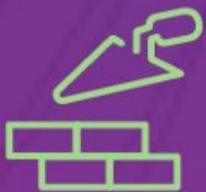
La mayoría se sintió discriminada al comprar un producto o contratar un servicio de:



● EMPRESAS AUTOMOTRICES



● EMPRESAS FINANCIERAS



● EMPRESAS FERRETERAS



● EMPRESAS DE TECNOLOGÍA

En cuanto a la publicidad, la mayoría de las mujeres dicen no sentirse representadas:

67%
X

Esta situación es vista como **negativa**, ya que la publicidad generaría **estándares de belleza** imposibles de obtener, **afectando la autoestima de las mujeres.**

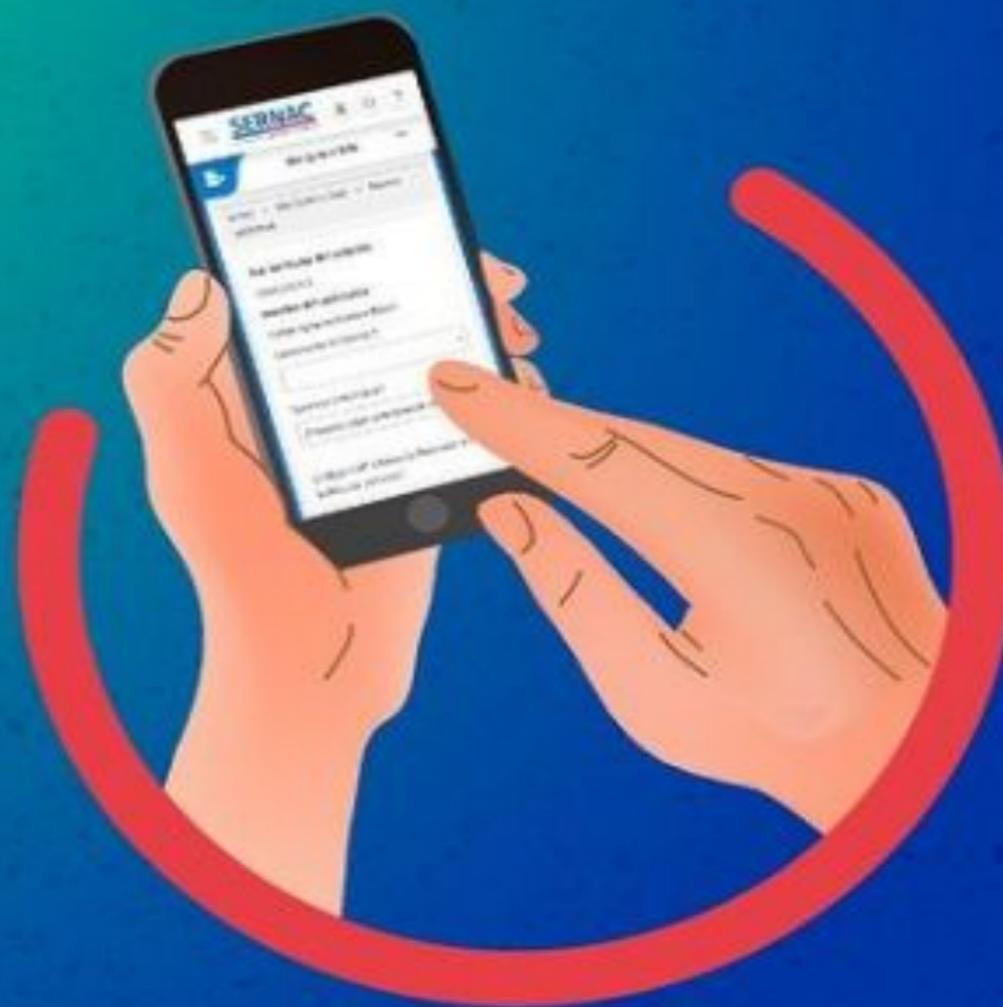


► Mecanismos de información

HERRAMIENTAS SERNAC



Con esta herramienta los consumidores pueden solicitar expresa y claramente, el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa de telecomunicaciones.



Encuéntrala ingresando a:

w w w . s e r n a c . c l

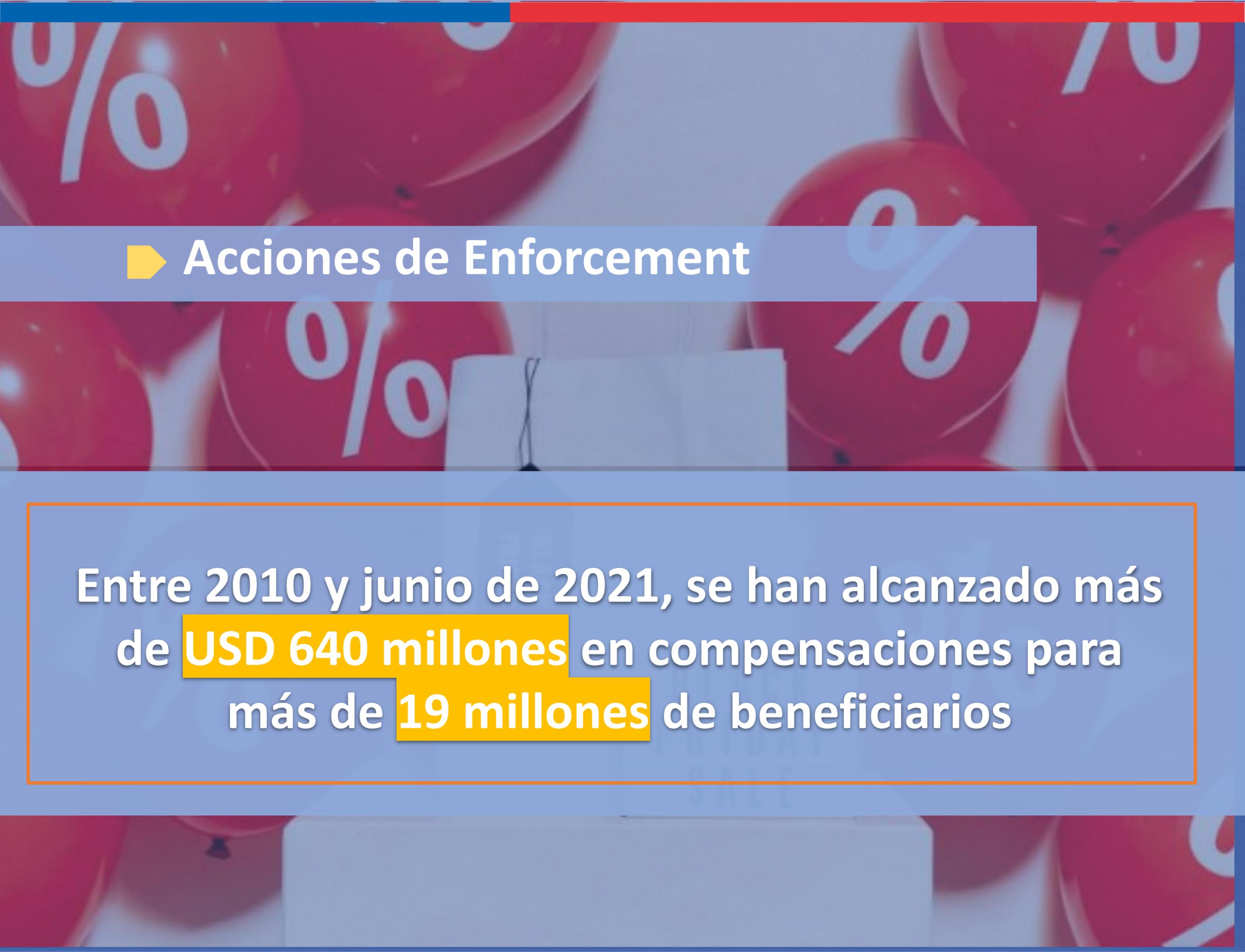
SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

— Sigue nuestras redes sociales —



www.sernac.cl - 800 700 100



► Acciones de Enforcement

Entre 2010 y junio de 2021, se han alcanzado más de **USD 640 millones** en compensaciones para más de **19 millones** de beneficiarios



► Algunas acciones de Enforcement en Curso

Procedimientos Voluntarios Colectivos

- PC Factory
- Ripley
- Sodimac
- Jetsmart

Juicios Colectivos

- Falabella
- Cencosud (Paris)
- Despegar.com

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

