



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON **Consumer protection**

5-6 July 2021, Paris des
law and policy
Nations



UNITED NATIONS
UNCTAD



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Examen Voluntario Entre Homólogos en Derecho y Política de Protección del Consumidor: Chile





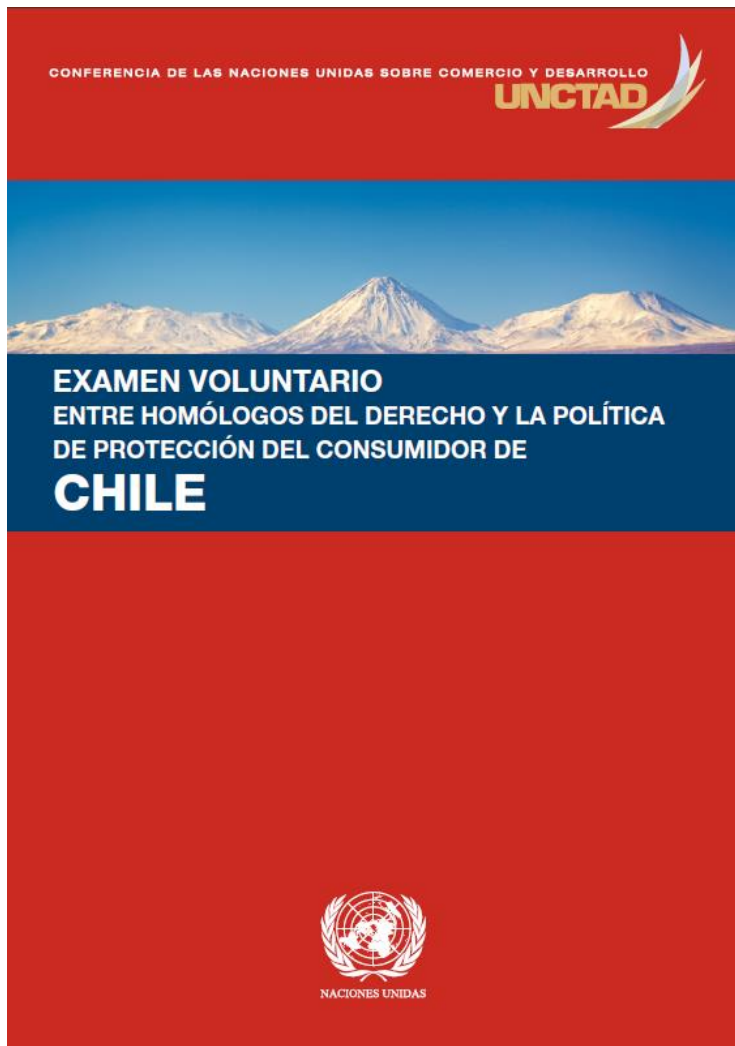
INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Informe íntegro (español): [UNCTAD/DITC/CPLP/2021/1](#)

Resumen:

TD/B/C.I./CPLP/24

[árabe](#), [chino](#), [español](#),
[francés](#), [inglés](#), [ruso](#)





II. Marco Legislativo



Ley 19496 establece las normas sobre protección del consumidor (1997). Cuerpo normativo es de aplicación general.

- Carácter supletorio de la Ley.
- Derechos del consumidor.
- Información al consumidor.
- Solución de controversias y compensación (individual y colectivo).

Regulación sectorial (Protección de la privacidad, sobreendeudamiento, promoción del consumo sostenible, servicios financieros, productos farmacéuticos, servicios públicos).



La protección del consumidor no está a nivel de rango constitucional.

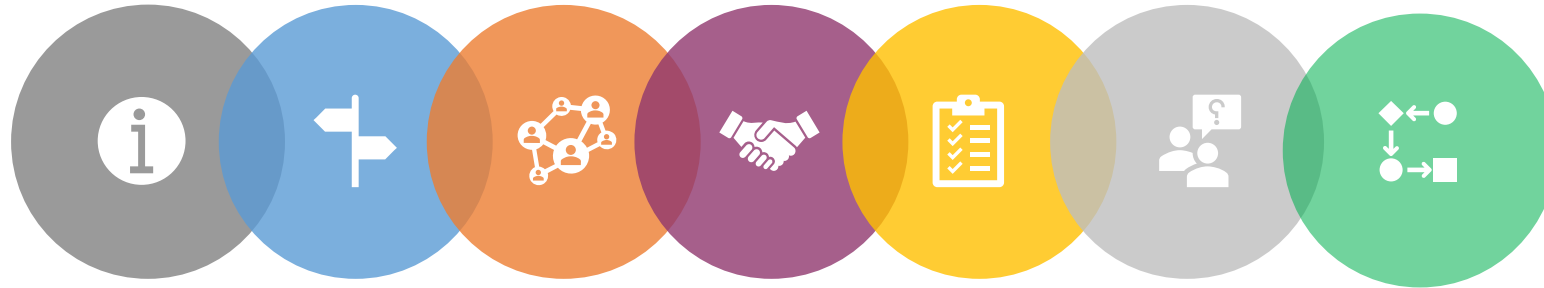


Consolidación progresiva del marco normativo.

Reciente modificación, Ley 21081, fortalece al SERNAC.



III. Marco de la Política Pública: Instrumentos



01

Mecanismos de información para la toma de decisiones por parte de los consumidores.

02

Establecimiento de infraestructuras adecuadas que permitan formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor.

03

Fiscalización.

04

Solución de controversias y compensaciones para los consumidores.

05

Programas de cumplimiento voluntario

06

Priorización de mecanismos de protección.

07

Comercio electrónico.



IV. Marco Institucional – SERNAC

SERNAC



Lidera la agenda nacional y líneas de acción en la defensa de los derechos de los consumidores.

- 354 empleados
- Presupuesto: US\$ 19 millones.
- Sólido posicionamiento.
- 35.860 proveedores registrados sujetos a fiscalización.

Productos estratégicos:

- Protección, asesoría jurídica y orientación.
- Información de mercado y consumo
- Educación para el consumo.
- Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor.
- Interpretación administrativa materias de protección de los derechos del consumidor.
- Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana



IV. Marco Institucional – Relacionamiento y Articulación

RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

- Interno: Necesario Fortalecimiento con municipios.
- Relacionamiento internacional

**Espacios de coordinación
(experiencias)**

RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

- Plasmada en circular interpretativa para el relacionamiento institucional con empresas y actores clave.

Mesa de Educación Financiera

RELACIONAMIENTO CON SOCIEDAD CIVIL

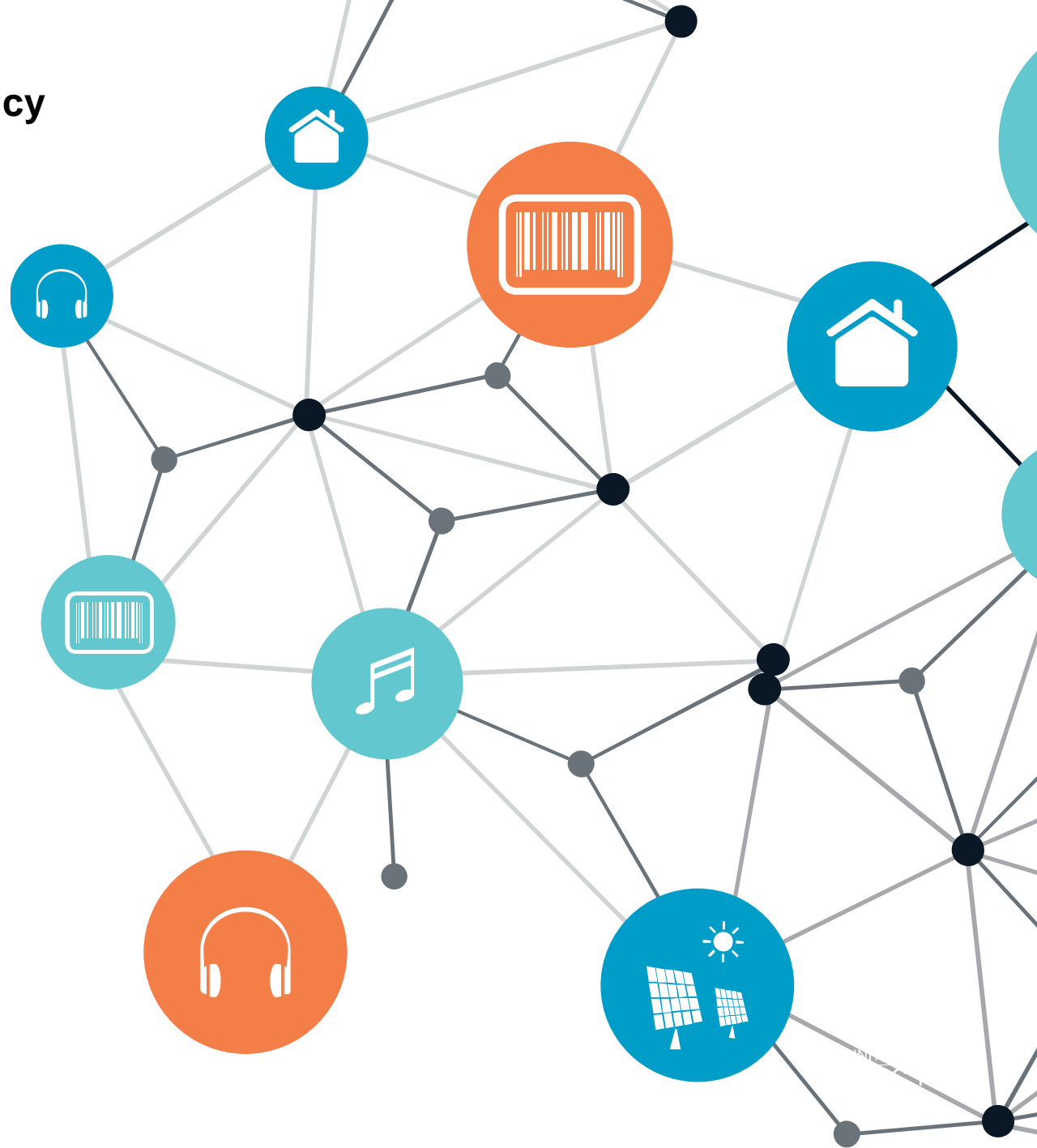
- Consejo Consultivo de Sociedad Civil.
- Apoyo a asociaciones de consumidores (Fondo concursable).

Mesa Nacional de Seguridad de Productos



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Recomendaciones





Marco Legislativo: Propuestas de modificación legislativa:

- ✓ Ampliación de los mecanismos de distribución de las indemnizaciones, compensaciones y reparaciones que se concedan en el marco del procedimiento especial en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.
- ✓ Otorgamiento de costas razonables para legitimados activos distintos del SERNAC que obtengan sentencias favorables en juicios colectivos, fomentando la transparencia y evitando eventuales conflictos de intereses.

Marco de Política Pública

- ✓ Facilitar el acceso a la justicia para los consumidores individualmente considerados, implementando mecanismos para verificar el cumplimiento del deber que incumbe a las Corporaciones de Asistencia Judicial de asistir a consumidores que no cuentan con los medios para defensa.

Marco Institucional

- ✓ Fortalecer el ámbito de la solución de controversias individuales: arbitraje y de la mediación de consumo y el apoyo para instaurar mecanismos de ODR que permitan involucrar a proveedores extranjeros.
- ✓ Reforzar la promoción de las buenas prácticas comerciales, certificaciones voluntarias y mecanismos de cumplimiento normativo (*compliance*).
- ✓ Reforzar la capacitación periódica a la judicatura a través de la Academia de la Magistratura (academia del Poder Judicial) y el Instituto de Jueces de Policía Local.



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Marco Legislativo

- ✓ Considerar la inclusión de la protección del consumidor en la Constitución.
- ✓ En el marco del proceso constituyente, aportar antecedentes técnicos sobre la conveniencia de consagrar los derechos de los consumidores como garantías fundamentales.
- ✓ Reafirmar los principios rectores del derecho del consumo y su aplicación transversal a todos los sectores, asegurando estándares comunes mínimos para todos los sectores.
- ✓ Participar de la creación y desarrollo de normativa de consumo, advirtiendo las necesidades en sectores no regulados o que presentan regulación insuficiente: seguridad de productos y de comercio electrónico (Recomendaciones OCDE y la UNCTAD).



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Marco de Política Pública

- ✓ Estrategia coordinada entre los diversos organismos de la Administración del Estado con especial atención en los consumidores vulnerables.
- ✓ Profundizar el desarrollo de fuentes de información primaria e intensificar la generación de estudios comportamentales de consumidores.
- ✓ Asegurar, mantener y fortalecer la interpretación administrativa a través del dictado oportuno de interpretaciones idóneas y unívocas.
- ✓ Difundir el contenido de las circulares interpretativas del SERNAC, con especial énfasis en la judicatura interesada.
- ✓ Publicaciones que promuevan la generación de masa crítica en derecho del consumidor.
- ✓ Publicar y difundir a través de una circular interpretativa los criterios objetivos en que se define la priorización de la persecución colectiva de conductas atentatorias contra las normas de protección del consumidor.



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Marco Institucional

- ✓ Potenciar la incorporación de la educación financiera y otros contenidos sobre la protección al consumidor en el currículo escolar y fomentar la formación de docentes en dichas materias (Consejo de Educación Financiera OCDE)
- ✓ Instancia de articulación de políticas públicas entre todos los órganos de la Administración del Estado, con participación del más alto nivel funcional, de los organismos relacionados con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- ✓ Fortalecer la presencia territorial a nivel nacional a través de las municipalidades.
- ✓ Profundizar, la generación de espacios de participación ciudadana para la discusión de políticas públicas, tendientes a la presentación de cambios normativos que reflejen la realidad sociocultural del país y las necesidades de los consumidores.
- ✓ Incrementar los recursos presupuestarios del SERNAC con el fin de aumentar su capacidad fiscalizadora; asistir a los consumidores vulnerables desde la perspectiva de la territorialidad y el analfabetismo digital; entre otras funciones.



INTERGOVERNMENTAL GROUP OF EXPERTS ON
Consumer protection law and policy

Gracias por su atención

