

**Eighth Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Protection Law and Policy
Room XIX, Palais des Nations, Geneva
1-2 July 2024**

Evaluation of the Voluntary Peer Review Process

Presentation

*Mr. Andrés Herrera Troncoso
National Director
National Consumer Service (SERNAC)
Chile*

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UN Trade and Development.



UNCTAD

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN VOLUNTARIA POR PARES: CHILE

*EVALUATION OF THE VOLUNTARY PEER REVIEW PROCESS: **CHILE***

Andrés Herrera Troncoso
National Director
National Consumer Service (SERNAC)



CHILE: INTRODUCCIÓN A SU CONTEXTO (2021-2024)

CHILE: AN INTRODUCTION TO ITS CONTEXT (2021-2024)

- Dos procesos constitucionales fallidos (2022-2023).
- Alta polarización política-social.
- Pandemia.
- Nuevas problemáticas sociales:
 - Crimen organizado
 - Migración masiva
 - Nuevas tecnologías

- *Two failed constitutional processes (2022-2023).*
- *High levels of political and social polarization.*
- *Pandemic.*
- *New social issues:*
 - *Organized crime*
 - *Massive migration*
 - *New technologies*

DESAFÍOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN DE PARES

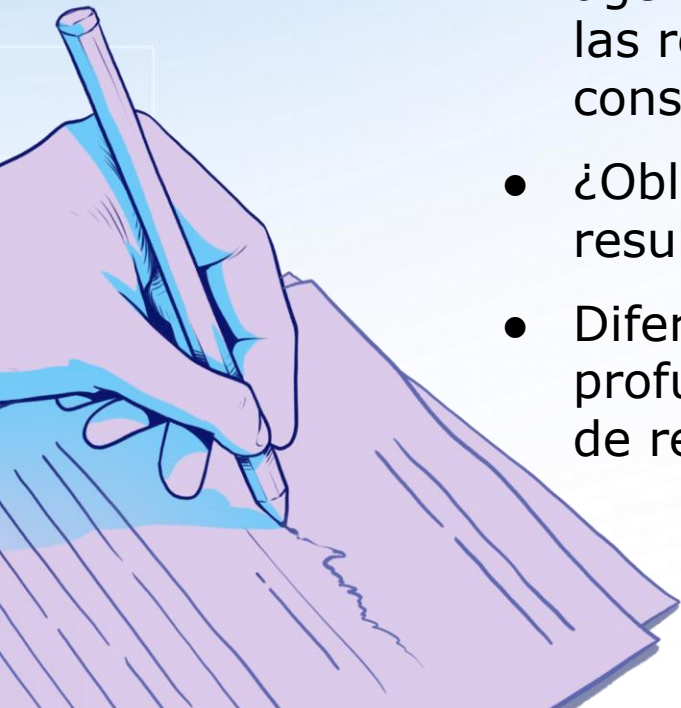
CHALLENGES ON THE PEER REVIEW PROCESS

DESAFÍOS

- Realismo respecto del rol de la agencia en la implementación de las recomendaciones (v.gr. constitucionales/legislativas).
- ¿Obligaciones de medio o de resultado?
- Diferencias en el nivel de profundidad, impacto y formulación de recomendaciones.

CHALLENGES

- *Realism regarding the actual role of the agency on the implementation of the recommendations (e.g. constitutional/legislative).*
- *Obligations of means or results?*
- *Differences between the level of depth, impact and the formulation itself of the recommendations.*



LOGROS Y MEJORAS

ACHIEVEMENTS AND IMPROVEMENTS

- Reglamento de Comercio Electrónico.
 - Proyecto de ley "SERNAC Te Protege".
 - Convenios con la Corporación de Asistencia Judicial.
 - Proyectos de educación a los consumidores.
 - Abordaje de nuevos fenómenos en materia de consumo:
 - Circulares interpretativas sobre actividades de influencers.
 - Protección datos biométricos.
- *Electronic Commerce Regulation.*
 - *"Sernac te Protege" ("SERNAC Protects You") law, currently being discussed by the legislative chambers.*
 - *Interagency agreements with the Corporation of Judicial Assistance.*
 - *Consumer education projects.*
 - *Tackling of novel phenomena on consumer rights:*
 - *Interpretative guidelines on influencer activity.*
 - *Protection of the consumer's biometric data.*

OPORTUNIDADES DE MEJORA AL PROCESO DE REVISIÓN POR PARES

IMPROVEMENT OPPORTUNITIES FOR THE PEER REVIEW PROCESS

- Reducción de los plazos del proceso en general (formulación, implementación y evaluación).
 - Refinar el agrupamiento de países en base a criterios contextuales y jurídico-institucionales similares.
 - Incorporación de variables adicionales: complejidad, riesgos, supuestos fácticos, políticos y jurídicos, cambios en la gestión de la agencia.
 - Involucrar a otros actores relevantes: ciudadanía, asociaciones de consumidores, otras agencias.
- *Reduction of the time length of the process in general (formulation, implementation, evaluation).*
 - *Refining the grouping of countries based on levels of contextual, institutional and legal similarities.*
 - *Incorporating additional variables: complexity, risks, factual and legal assumptions, management changes in the agency.*
 - *Involving other relevant stakeholders: citizens, consumer groups, other agencies.*



Muchas gracias

Thank you

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

