



**Conférence des Nations Unies  
sur le commerce  
et le développement**

Distr. générale  
22 avril 2021  
Français  
Original : espagnol

---

**Conseil du commerce et du développement**  
**Commission du commerce et du développement**  
**Groupe intergouvernemental d'experts du droit**  
**et de la politique de la protection du consommateur**  
**Cinquième session**  
Genève, 5 et 6 juillet 2021  
Point 9 de l'ordre du jour provisoire  
**Examen collégial volontaire du droit et de la politique**  
**de la protection du consommateur du Chili**

**Examen collégial volontaire du droit**  
**et de la politique de la protection**  
**du consommateur du Chili :**  
**synthèse\***

---

\* Les constatations, interprétations et conclusions formulées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Organisation des Nations Unies, de ses fonctionnaires ou de ses États Membres. Le présent document est un aperçu du rapport complet sur l'examen collégial volontaire du droit et de la politique de la protection du consommateur du Chili.



## I. Introduction

1. Dans sa résolution 70/186 du 22 décembre 2015 relative à la protection du consommateur, l'Assemblée générale des Nations Unies a réaffirmé que les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur correspondaient à la nécessité d'établir des principes communs définissant les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des politiques en la matière. Le Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) est notamment chargé de réaliser des examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur, tels qu'ils sont appliqués par les autorités nationales compétentes<sup>1</sup>. Le Chili est le quatrième État membre de la CNUCED à se soumettre à un tel examen, après le Maroc, l'Indonésie et le Pérou.

2. Les examens collégiaux volontaires ont pour objet de produire une évaluation externe indépendante de l'efficacité du droit et de la politique de la protection du consommateur dans le pays considéré. L'examen répond à trois objectifs : a) analyser les cadres législatif, institutionnel et de politique publique, ainsi que l'application de la loi, afin de recenser les difficultés et les possibilités d'amélioration des cadres juridiques et institutionnels ; b) évaluer le degré de sensibilisation des acteurs de la protection du consommateur, ainsi que leurs contributions dans ce domaine ; c) formuler et recommander les mesures adéquates, et aider les pays à les mettre en œuvre au moyen d'un programme de renforcement des capacités<sup>2</sup>. La présente note est la synthèse d'un rapport qui sert de base à l'examen collégial<sup>3</sup>.

## II. Contexte politique, économique et social

3. Pays d'Amérique du Sud, le Chili compte 17,5 millions d'habitants<sup>4</sup>. Son indice de développement humain, établi par le Programme des Nations Unies pour le développement, le place en tête de sa région et au 42<sup>e</sup> rang au niveau mondial<sup>5</sup>. Selon le Ministère chilien du développement social et de la famille (2019), entre 2006 et 2017, l'incidence de la pauvreté est passée de 29,1 % à 8,6 %, tandis que l'extrême pauvreté est passée de 12,6 % à 2,3 % (soit 412 839 personnes)<sup>6</sup>. Toutefois, les progrès n'ont pas été uniformes et, dans les zones rurales, la pauvreté est plus de deux fois supérieure à celle des zones urbaines.

4. En 2019, le contexte de ralentissement économique et de mécontentement social notable a entraîné une réorientation vers une augmentation des dépenses sociales<sup>7</sup>. De plus, par référendum national tenu le 25 octobre 2020, les citoyens ont approuvé le lancement d'un processus constituant pour l'élaboration d'une nouvelle constitution<sup>8</sup>.

<sup>1</sup> Résolution 70/186 de l'Assemblée générale, par. 97 c) et TD/519/Add.2, par. 76 x).

<sup>2</sup> Voir le cadre pour les examens collégiaux volontaires du droit et de la politique de la protection du consommateur (TD/B/C.I/CPLP/6).

<sup>3</sup> CNUCED, 2021, *Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor de Chile* (publication des Nations Unies, Genève, à paraître).

<sup>4</sup> Institut national des statistiques du Chili, disponible à l'adresse <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/censos-de-poblacion-y-vivienda>.

<sup>5</sup> Programme des Nations Unies pour le développement, 2019. *Rapport sur le développement humain de 2019. Au-delà des revenus, des moyennes et du temps présent – les inégalités de développement humain au XXI<sup>e</sup> siècle. Présentation* (New York).

<sup>6</sup> Chili, Ministère du développement social et de la famille, 2019, *Informe de desarrollo social*, disponible sur [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe\\_de\\_Desarrollo\\_Social\\_2019.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2019.pdf).

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Chili, 2020, *Proceso constituyente*, disponible sur <https://www.gob.cl/procesoconstituyente/#cronologia>.

### III. Cadre législatif

#### A. Loi relative à la protection des droits du consommateur (loi n° 19.496)

5. La loi n° 19.496 du 7 mars 1997 relative à la protection du consommateur établit les règles relatives à la protection des droits du consommateur. Elle charge le Service national du consommateur (ci-après le SERNAC) de faire appliquer les règles de la protection des consommateurs. La loi n° 19.496 précise qu'elle s'applique uniquement aux aspects non prévus par les lois sectorielles (caractère supplétif de la loi).

6. Le Chili n'intègre pas la protection des droits du consommateur dans sa Constitution, contrairement à l'Argentine, au Brésil, à la Colombie, au Mexique et au Pérou, et à ce qui s'est progressivement produit parmi les États membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)<sup>9</sup>. Toutefois, la Cour constitutionnelle chilienne a reconnu l'importance et la nature protectrice des règles de la protection des consommateurs<sup>10</sup>. Cette situation peut être traitée dans le cadre de l'actuelle Convention constituante.

7. La loi n° 19.496 relative à la protection des consommateurs reconnaît les droits et devoirs fondamentaux du consommateur ci-après :

- a) Le libre choix du bien ou du service ;
- b) Le droit à une information exacte et pertinente sur les biens et services proposés, leur prix, les conditions contractuelles et autres caractéristiques pertinentes, et le devoir de s'informer de manière responsable à leur sujet ;
- c) Le droit de ne pas subir de discrimination arbitraire de la part des fournisseurs de biens et de services ;
- d) La sécurité des produits ou services de consommation, la protection de la santé et de l'environnement, et le devoir d'éviter les risques qui y sont liés ;
- e) Le droit à une réparation adéquate et rapide et à une indemnisation pour tous les dommages matériels et moraux en cas de manquement par le fournisseur à l'une de ses obligations, ainsi que l'accès à la justice et aux moyens que la loi prévoit ;
- f) L'éducation à la consommation responsable et le devoir faire les transactions de consommation avec le commerce établi.

8. Elle établit également les droits spécifiques du consommateur de produits ou de services financiers, entre autres.

9. La loi n° 19.496 prévoit que les consommateurs lésés de manière individuelle, générale, collective ou diffuse peuvent engager des actions individuelles sans être accompagnés d'un avocat devant les tribunaux de police locaux<sup>11</sup>. Pour sa part, le SERNAC, qui représente l'intérêt général des consommateurs, peut engager des procédures de même nature devant les mêmes tribunaux ou devenir partie aux procédures engagées par un consommateur, dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs.

10. Cependant, la loi n° 19.496 ne réaffirme pas les principes directeurs du droit de la protection des consommateurs ni leur application transversale à tous les secteurs qui interviennent ou sont susceptibles d'intervenir dans cette matière. Ceci est particulièrement important s'agissant de l'interaction entre la loi n° 19.496 sur la protection des consommateurs et des lois spéciales qui influent sur la protection des droits des consommateurs, car aucune norme minimale commune n'est garantie pour tous les secteurs.

<sup>9</sup> Voir la carte mondiale de la protection des consommateurs de la CNUCED, disponible à l'adresse <https://unctadwcpm.org/map.html> (consultée le 20 avril 2021).

<sup>10</sup> Clairement établi dans les affaires n° 980-07 et n° 4792-18. Pour les textes complets, voir <https://www.tribunalconstitucional.cl/expediente>.

<sup>11</sup> La loi n° 19.496 prévoit expressément que, s'il n'a pas les moyens économiques de payer sa défense, le consommateur peut demander l'assistance du bureau de l'organisme d'assistance judiciaire (Corporación de Asistencia judicial – CAJ) de sa région.

## B. Pouvoirs octroyés au Service national des consommateurs par la loi n° 21.081

11. La loi n° 21.081, publiée le 13 septembre 2018, contient la modification la plus récente de la loi n° 19.496 sur la protection du consommateur au Chili. De manière succincte, on mentionnera les pouvoirs suivants : a) la surveillance ; b) l'interprétation administrative ; c) la proposition de modifications législatives ; d) la représentation d'actions en réparation collectives volontaires ; e) l'évaluation des plans de conformité.

12. Le cadre législatif de la protection des consommateurs subit les effets des lacunes réglementaires, s'agissant des secteurs non réglementés, notamment en ce qui concerne la sécurité des produits, le commerce électronique et certains aspects spécifiques des actions en réparation collectives, comme indiqué dans les sections suivantes.

## IV. Cadre de la politique publique

### A. Mécanismes d'information des consommateurs

13. Le SERNAC a mis au point divers instruments destinés à faciliter les décisions des consommateurs :

- **Plateformes interactives.** Il s'agit d'outils numériques interactifs qui visent à ce que les consommateurs disposent des informations voulues pour prendre des décisions, dont :
  - Le comparateur des crédits à la consommation ;
  - La cotation des médicaments bioéquivalents ;
  - « Je veux sortir », plateforme qui vise à améliorer la transparence des marchés en permettant de négocier la résiliation des contrats par l'expression d'un motif, de manière simple et rapide ;
  - Études d'optimisation de l'information des consommateurs (concept connu en anglais sous l'expression de « behavioural insights »). On retiendra l'étude de la modification de la présentation de la facture d'électricité, fondée sur la perception qu'avaient les consommateurs des factures d'électricité qu'ils recevaient.
- **Études de marchés particuliers**<sup>12</sup>. Les études de marché particuliers sont le résultat de l'analyse et de l'utilisation d'informations primaires sur les consommateurs et d'autres acteurs pertinents qui font partie de l'écosystème de la protection des consommateurs, et permettent de surveiller le comportement du marché et de recenser les pratiques qui contreviennent à la réglementation sur la consommation. Ces études sont également des éléments précieux pour la recherche, l'analyse de la gestion interne ainsi que les processus décisionnels du SERNAC.
- **Outils et contenu des médias numériques et de la presse.** En 2019, le SERNAC est apparu ou a été mentionné 11 185 fois dans des médias à couverture nationale (presse, médias en ligne, radio, chaînes de télévision gratuites). Ce résultat a eu un effet positif sur l'image du SERNAC, et l'a placé parmi les huit entités ayant obtenu les plus hauts taux d'approbation pour sa performance au cours des trois dernières années.
- **L'accès à l'information dans le contexte de la COVID-19** : i) une page Web sur le coronavirus a été créée<sup>13</sup>, qui permet d'accéder à des informations sur les principaux

<sup>12</sup> Voir, par exemple, les études suivantes : <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-57783.html>, <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-55976.html>, <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56135.html>, <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-56901.html>, <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-65861.html> et <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.html>.

<sup>13</sup> Voir <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyname-774.html>.

droits, actualités, études et renseignements pertinents liées à la pandémie de COVID-19 ; ii) le système de cotation des produits de base, mis en place en avril 2020, évalue 29 produits de base très demandés dans le contexte d'urgence.

14. La mise en œuvre de tous ces mécanismes a permis de comprendre qu'il faut mettre en place des sources d'information primaire qui fournissent des renseignements directement aux consommateurs et permettent de les caractériser, dans le but d'axer principalement l'action menée sur les groupes prioritaires. En outre, l'expérience positive des études comportementales des consommateurs dans le secteur financier encourage l'extension de telles études à d'autres secteurs, aux fins d'améliorer les politiques publiques.

## **B. Mise en place des infrastructures nécessaires pour élaborer et appliquer les politiques de la protection du consommateur et en suivre la mise en œuvre<sup>14</sup>**

### **1. Réponse institutionnelle aux exigences contingentes**

15. Le contexte social et sanitaire actuel a constitué un défi pour la mise en œuvre des initiatives. Le SERNAC a démontré une grande capacité de générer des réponses rapides et novatrices pour ce qui est de la mise en œuvre de solutions, par l'évaluation de la gestion et l'exécution de projets institutionnels.

### **2. Déclarations interprétatives**

16. Conformément aux dispositions de l'article 58 de la loi n° 19.496, le SERNAC a créé deux produits : les circulaires interprétatives et les avis administratifs. Les premières sont des interprétations générales des règlements. Les secondes, en revanche, sont des prises de position individuelles sur des cas particuliers, demandées par des citoyens sous forme de questions. Dans le cadre de la COVID-19, le SERNAC a élaboré quatre circulaires interprétatives<sup>15</sup>, qui pourraient être renforcées par la publication en temps utile d'interprétations, afin d'offrir la plus grande sécurité juridique possible au marché. Néanmoins, l'impact desdites circulaires interprétatives peut être réduit par leur faible diffusion auprès des acteurs du marché et du pouvoir judiciaire.

## **C. Surveillance**

17. Avec l'entrée en vigueur de la loi n° 21.081, depuis mars 2019, le SERNAC assume sa nouvelle mission de surveillance, qui s'appuie sur une politique de surveillance nationale. L'action du SERNAC s'est traduite par 529 mesures de surveillance dans tout le pays en 2019 et 1 065 en 2020, qui ont été particulièrement axées sur les marchés stratégiques pour le service et sur les marchés qui ont été le plus touchés par les effets de la pandémie. Pour mener à bien cette nouvelle mission et atteindre ses objectifs, l'institution a dû déployer progressivement le personnel, les équipements et les procédures nécessaires.

## **D. Règlement des litiges et réparations pour les consommateurs**

18. Le Chili dispose d'un système sophistiqué de règlement des litiges qui repose actuellement sur deux axes : le traitement administratif des réclamations (modèle du service aux consommateurs) et les recours collectifs (actions en réparation collectives volontaires ou procédures collectives), qui sont détaillés ci-dessous. Le Chili a encore du chemin à parcourir pour mettre pleinement en œuvre les modes alternatifs, ou non juridictionnels de règlement des litiges individuels, tels que la médiation et l'arbitrage, y compris en ligne.

<sup>14</sup> Le paragraphe 8 des principes directeurs des Nations Unies pour la protection des consommateurs dispose que « les États Membres devraient mettre en place ou maintenir l'infrastructure nécessaire pour élaborer et appliquer des politiques de la protection du consommateur et en suivre la mise en œuvre » (résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe).

<sup>15</sup> Voir <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21072.html>.

## 1. Modèle du service au consommateur

19. Le SERNAC dispose d'un système efficace et rationnel de règlement des litiges de consommation, appelé modèle de service aux consommateurs, qui est un service gratuit présentiel et distanciel, disponible dans toutes les régions du Chili et sur 228 plateformes municipales et autres services publics conventionnés. Grâce à la plateforme du modèle de service aux consommateurs, au cours de l'année 2019, plus de 370 000 demandes ont été saisies.

20. Depuis 2019, le SERNAC mène donc une action qui met en évidence l'intégration de cette plateforme de réclamations (modèle de service aux consommateurs), dotée de mécanismes de règlement des litiges en ligne, consacrant ainsi les mécanismes de règlement des plaintes individuelles des consommateurs, y compris le recours à la médiation et à l'arbitrage en ligne. Actuellement, la médiation et l'arbitrage sont limités à l'activité financière, au moyen l'étiquette SERNAC (*Sello SERNAC*), qui, concrètement, correspond à un certificat plus réglementé et plus développé<sup>16</sup>.

## 2. Procédures collectives volontaires

21. Les procédures collectives volontaires sont des procédures administratives extrajudiciaires, qui visent à résoudre un problème de consommation collectif ou de masse<sup>17</sup> et qui, en 2018 et 2019, ont donné lieu à des indemnités d'un montant total de plus de 44 millions de dollars des États-Unis d'Amérique pour 1 351 796 consommateurs, dans 17 affaires.

22. La procédure collective volontaire vise à obtenir une solution rapide, complète et transparente pour tous les consommateurs concernés, par la compensation, l'indemnisation ou le remboursement. Entre la date d'entrée en vigueur du mécanisme et le mois d'août 2020, 30 procédures collectives volontaires ont été engagées, dont 8 ont abouti à une issue favorable et seulement 5 à une issue défavorable.

23. Malgré l'expérience fructueuse de telles procédures au Chili, il reste deux aspects où la réglementation n'est pas satisfaisante : la détermination de dépens raisonnables pour les parties actives légitimées autres que le SERNAC, et l'extension des mécanismes de répartition des indemnités, compensations et réparations qui sont accordées dans le cadre de la procédure spéciale de défense des intérêts collectifs et diffus des consommateurs.

## 3. Actions collectives

24. Les actions en réparation collectives peuvent être engagées par : a) le SERNAC ; b) une association de consommateurs ; ou c) un groupe d'au moins 50 consommateurs concernés devant le pouvoir judiciaire pour que celui-ci protège les droits des consommateurs et décider éventuellement d'une indemnisation. De 2014 à aujourd'hui, le SERNAC a engagé 77 actions collectives, dont 38 ont été clôturées, qui ont donné lieu à des indemnités pour les consommateurs d'un montant total d'environ 173 millions de dollars.

25. La protection judiciaire des droits des consommateurs, dans le cadre des actions tant collectives qu'individuelles, est essentielle pour garantir le droit d'accès à la justice, et la formation des responsables du règlement des litiges et des indemnités est fondamentale et doit être constamment renforcée. Ainsi, les bureaux de l'organisme d'assistance judiciaire ont pour mandat d'aider les consommateurs qui n'ont pas les moyens financiers d'engager des procédures, et il faut que leur champ d'action et leur efficacité soient complets.

---

<sup>16</sup> L'étiquette SERNAC (ou SERNAC financier) est un signe distinctif que le SERNAC appose sur les contrats d'adhésion des fournisseurs de services de crédit, d'assurance et, en général, de tout produit financier, lorsque ces entités en font la demande et donnent la preuve qu'elles respectent certaines conditions légales.

<sup>17</sup> SERNAC, 2019, Guía informativa para el inicio del procedimiento voluntario colectivo a solicitud de las empresas o por denuncia fundada de una asociación de consumidores, disponible dans la section des fichiers téléchargeables, à l'adresse suivante : <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55750.html>.

#### 4. Rapports sur la réparation

26. Pour chacun des mécanismes de la protection, le SERNAC élabore des rapports sur la réparation ou l'indemnisation, en utilisant des modèles économiques pour estimer les dommages subis (qu'il s'agisse de préjudice économique ou matériel : dommages indirects et pertes de profits) et les dommages immatériels ou moraux pour les consommateurs touchés par des violations des conditions contractuelles, des clauses abusives ou, en général, des pratiques contraires à la législation sur les droits des consommateurs.

#### E. Programmes de conformité volontaire

27. Le SERNAC dispose de compétences qui lui ont été attribuées récemment en matière d'approbation des programmes de conformité volontaire présentés par les entreprises, qui peuvent être de deux natures : soit ils sont présentés comme des mesures de prévention, de détection et, le cas échéant, de correction des situations à risque détectées, soit ils sont présentés dans le cadre de la négociation des mesures à suivre dans une procédure collective volontaire. L'approbation d'un programme n'empêche en aucun cas le SERNAC de poursuivre ses fonctions de surveillance. Cette initiative est appelée à se développer, notamment dans les secteurs dont l'incidence sur le bien-être des consommateurs est la plus grande.

#### F. Hiérarchisation des mécanismes de la protection

28. Compte tenu du grand nombre de marchés et d'industries dans lesquels il a le pouvoir d'enquêter, du nombre croissant de réclamations qu'il reçoit de consommateurs qui s'estiment lésés par les agissements d'un fournisseur, et des ressources limitées dont il dispose, le SERNAC établit des priorités dans son action, en déterminant les marchés particulièrement sensibles, les comportements aggravés de fournisseurs et les facteurs stratégiques.

29. Cependant, le SERNAC n'a pas encore utilisé les circulaires interprétatives pour rendre publics les critères objectifs définissant la hiérarchie de la poursuite collective des pratiques qui violent les règles de la protection des consommateurs. Cela contribuerait à promouvoir des pratiques qui évitent de porter davantage préjudice aux consommateurs, par leur indemnisation et par une protection efficace de leurs droits, et garantirait la transparence des décisions et une utilisation efficace des outils de la protection.

#### G. Commerce électronique

30. Le SERNAC a adopté plusieurs mesures pour compléter la réglementation du commerce électronique. Ainsi, le 6 avril 2020, par le biais du décret spécial n° 0326 (Resolución exenta 0326), a été adoptée<sup>18</sup> une circulaire interprétative qui complète celle adoptée en 2019 concernant les bonnes pratiques en matière de commerce électronique (décret spécial n° 0184 du 21 mars 2019)<sup>19</sup>, qui met l'accent sur la situation particulière produite par la pandémie<sup>20</sup>.

31. À cet égard, il est important de renforcer le cadre réglementaire du commerce électronique, ainsi que le rôle du SERNAC et de la coopération internationale en ce qui

<sup>18</sup> Chili, Servicio Nacional del Consumidor, 2020, Circular interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19, disponible à l'adresse suivante : [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58438\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58438_archivo_01.pdf).

<sup>19</sup> Chili, Servicio Nacional del Consumidor, 2019, Circular interpretativa sobre buenas prácticas en comercio electrónico, disponible à l'adresse suivante : [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9195\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9195_archivo_01.pdf).

<sup>20</sup> Au cours de l'année 2020, le SERNAC a œuvré, en collaboration avec le Ministère de l'économie, à l'élaboration d'un règlement sur le commerce électronique, qui vise à offrir aux consommateurs une protection équivalente à celle dont ils bénéficient dans les contrats conclus en présentiel ou semi-présentiel.

concerne les marchés numériques, étant donné que les plateformes numériques opèrent à l'échelle mondiale.

## V. Cadre institutionnel de la protection du consommateur au Chili

### A. Le Service national du consommateur

32. L'article 57 de la loi n° 19.496 énonce que le SERNAC est un service public décentralisé, doté de la personnalité juridique et d'un patrimoine propre. Il veille au respect des dispositions de ladite loi et des autres réglementations relatives à la consommation.

33. Selon les données communiquées à la CNUCED<sup>21</sup>, il dispose d'un budget annuel d'environ 19 millions de dollars et d'un total de 354 employés, dont 256 se consacrent exclusivement à la protection des consommateurs. De 2017 à 2019, le budget de l'institution s'est élevé en moyenne à 18,1 millions de dollars (soit un niveau inférieur à celui d'autres pays de la région comme la Colombie, de 63 millions de dollars, et le Mexique, de 56,8 millions de dollars, et bien en dessous de celui de pays de l'OCDE comme l'Australie, de 200 millions de dollars, la France, de 276 millions de dollars, et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, de 87 millions de dollars). Pour remplir efficacement ses fonctions, le SERNAC a besoin de ressources financières plus importantes<sup>22</sup>.

34. Pour mieux protéger les consommateurs, il conviendrait de renforcer le SERNAC, afin qu'il puisse développer son action, en particulier dans les segments socioéconomiques inférieurs où près de la moitié des consommateurs estiment encore qu'il n'est pas une entité facilement accessible (47,5 %). Ce renforcement permettrait également de desservir davantage les consommateurs des zones rurales (où réside environ 12,2 % de la population).

35. Pour toutes ces raisons, une forte présence territoriale au niveau national est nécessaire, ce qui peut être réalisé au niveau des municipalités, par un processus d'amélioration continue et de formation des fonctionnaires municipaux concernés par la protection des consommateurs, sous la direction du SERNAC.

### B. Création de liens pour la protection du consommateur

36. La politique chilienne de la protection du consommateur est principalement menée par le SERNAC, dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi. Il existe un grand nombre d'organismes aux compétences diverses dont l'action a une incidence sur la consommation.

37. Dans l'architecture des relations interinstitutionnelles du Chili, on retiendra les instances officielles de coordination thématique, comme dans le cas de la sécurité des produits (Conseil national de la sécurité des produits) et des services financiers (Conseil de l'éducation financière).

#### 1. Relations institutionnelles

38. Le SERNAC met en place une stratégie visant à renforcer les relations institutionnelles afin de recenser et de promouvoir les bonnes pratiques, de répertorier les zones d'influence et de développer des initiatives qui contribuent à une culture de la consommation responsable.

39. La création d'une instance permanente chargée de coordonner les politiques publiques de défense des droits des consommateurs et des usagers entre tous les organes de l'administration de l'État, avec une participation au plus haut niveau fonctionnel, est une

<sup>21</sup> Informations tirées de la carte mondiale de la protection des consommateurs de la CNUCED, section des réponses par pays, disponible à l'adresse suivante : <https://unctadwcpm.org/answers.html>.

<sup>22</sup> À cet égard, voir le paragraphe 15 des principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur (résolution 70/186 de l'Assemblée générale, annexe).

pratique positive au niveau international. Pareille instance pourrait même inclure la participation de la société civile et des entreprises. Elle pourrait avoir pour première tâche de lancer une stratégie coordonnée des différents organes de l'administration de l'État pour la protection des consommateurs et, en particulier, des consommateurs vulnérables, dans le cadre de la politique de l'État.

## **2. Relations avec les fournisseurs**

40. Les mécanismes mis en place concernant les relations avec les entreprises sont : a) la loi sur le lobbying (loi n° 20.730 de 2014) ; b) les groupes de travail, en tant qu'instances publiques-privées ; c) l'interopérabilité, destinée à faciliter le traitement et le règlement des réclamations avec les fournisseurs ; d) des conseils consultatifs, auxquels les entreprises participent par le truchement de six associations d'entreprises concernées par le domaine de compétence du SERNAC ; et e) des instances de diffusion, telles que des séminaires, des conférences et des réunions, et de surveillance du respect des lois pertinentes sur la protection des consommateurs.

## **3. Relations avec la société civile**

41. Le Chili s'est doté d'un conseil consultatif de la société civile. En vigueur depuis 2011, le Conseil a un caractère consultatif, non contraignant et pluraliste. À titre de comparaison, on peut souligner certains aspects analogues au cas de la France et de son Conseil national de la consommation, organe consultatif et paritaire réunissant les associations de défense des consommateurs et les associations professionnelles et d'entreprises. Il est important de continuer de créer des espaces de participation citoyenne aux débats sur les politiques publiques, qui visent à proposer des changements dans la réglementation qui reflètent la réalité socioculturelle du pays et les besoins des consommateurs.

42. Dès 2005, le Chili s'est doté d'un fonds compétitif de financement des initiatives des associations de consommateurs, qui est géré par un conseil d'administration autonome s'appuyant sur la coordination et les conseils techniques du SERNAC.

## **4. Relations internationales**

43. En ce qui concerne les questions internationales, le Chili, par l'intermédiaire du SERNAC, a activement contribué à approfondir ses relations avec des acteurs clés par : a) une présence permanente dans les enceintes internationales ; b) la participation aux activités d'organismes de coopération bilatérale ; et c) une assistance technique à la mise en place d'autres organismes de protection des consommateurs. Il fait partie d'environ 11 organismes de haut niveau et participe à leurs activités.

44. Dans le domaine de l'assistance technique au développement et de la coopération bilatérale, le SERNAC fait partie du comité binational Chili-Pérou et du transfert de bonnes pratiques entre le SERNAC et l'Institut national pour la défense de la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle, par le biais du programme de coopération Sud-Sud de l'Agence chilienne de coopération internationale au développement.

## **C. Espaces de coordination institutionnelle pour la protection des consommateurs**

45. Afin de mieux élaborer et mettre en œuvre les politiques publiques, et compte tenu de la portée multisectorielle de la protection des consommateurs, le Chili a mis en place deux initiatives transversales dans lesquelles sont représentées les institutions publiques intéressées par la protection des consommateurs : le Conseil de l'éducation financière et le Conseil national de la sécurité des produits. Il ressort des travaux des Conseils qu'il est nécessaire de renforcer l'éducation financière des consommateurs par divers moyens recensés et de revoir le cadre juridique de la sécurité des produits afin d'intégrer les recommandations de l'OCDE et de la CNUCED.

## VI. Conclusions et recommandations

46. Sur la base de l'étude réalisée aux fins de l'élaboration du présent rapport, on peut conclure que le Chili dispose d'un droit et d'une politique de la protection du consommateur très développés et très satisfaisants. La principale institution en charge de la protection du consommateur, le SERNAC, est novatrice et flexible, capable de s'adapter aux différents besoins des citoyens ainsi qu'aux changements de contexte; elle sait qu'il est important d'être efficace dans l'application des pouvoirs qui lui sont impartis, dont l'information des consommateurs et leur défense collective, comportant l'obtention de compensations en leur faveur, et elle est une référence pour d'autres organismes dans ce domaine d'action. Ces facteurs lui ont permis de se créer un profil public d'un prestige notoire auprès d'autres organismes publics intéressés par la protection des consommateurs, et auprès de l'opinion publique et des consommateurs en général. En matière de protection des consommateurs, le Chili est un leader dans la région et au sein de l'OCDE.

47. Les recommandations issues de l'étude portent sur les cadres dans lesquels s'inscrivent le droit et les politiques publiques et institutionnelles, et sont présentées dans le tableau ci-après :

<i>Objet</i>	<i>Recommandations</i>	<i>Destinataires</i>
	Envisager l'inclusion de la protection des consommateurs dans la Constitution chilienne.	Convention constituante
	Dans le cadre du processus d'élaboration de la nouvelle constitution, fournir un contexte technique sur l'opportunité de consacrer les droits des consommateurs en tant que garanties fondamentales, sur la base du droit constitutionnel comparé et des particularités du système national.	SERNAC
	Réaffirmer les principes directeurs du droit de la consommation et leur application transversale à tous les secteurs qui interviennent ou peuvent intervenir dans ce domaine, notamment dans le rapport entre les règles définies par la loi n° 19.496 et les règles spéciales qui concernent la protection des droits des consommateurs, en garantissant des normes minimales communes à tous les secteurs.	Pouvoirs législatif et exécutif
Cadre législatif	Participer à la création et au développement de règles relatives à la consommation, et recenser les besoins des secteurs non réglementés ou sous-réglementés. À cet égard, compte tenu de la teneur du présent rapport, élaborer une réglementation spécifique sur la sécurité des produits et le commerce électronique, qui tienne compte des recommandations de l'OCDE et de la CNUCED en la matière.	Pouvoirs législatif et exécutif/SERNAC
	Proposer une modification législative pour réglementer la détermination de dépens raisonnables aux parties actives légitimes, autres que le SERNAC, qui obtiennent des décisions favorables dans des actions en réparation collectives, en favorisant la transparence et en évitant les éventuels conflits d'intérêts.	Pouvoirs législatif et exécutif
	Proposer une modification législative sur l'extension des mécanismes de répartition des compensations, indemnités et réparations à accorder dans le cadre de la procédure spéciale de défense des intérêts collectifs et diffus des consommateurs.	Pouvoirs législatif et exécutif
	Entreprendre une stratégie coordonnée des différents organismes de l'Administration publique pour la protection des consommateurs, en accordant une attention particulière aux consommateurs vulnérables, dans le cadre de la politique de l'État.	Pouvoir exécutif

Objet	Recommandations	Destinataires
	Poursuivre le développement des sources d'information primaire qui livrent des données directes des consommateurs et permettent de les caractériser, dans le but d'axer principalement l'action sur les groupes prioritaires. De plus, il est suggéré d'intensifier l'élaboration d'études comportementales des consommateurs afin de développer des solutions ou des améliorations dans le cadre de la faculté de faire des propositions législatives.	SERNAC
	Faciliter l'accès à la justice pour les consommateurs considérés individuellement, en mettant en place des mécanismes pour vérifier le respect des dispositions de la loi n° 19.496 concernant le devoir des organismes d'aide juridictionnelle d'aider les consommateurs qui n'ont pas les moyens de payer leur défense, en garantissant les ressources nécessaires à cet effet.	Pouvoirs judiciaire et exécutif
Politiques publiques	Assurer, maintenir et renforcer l'interprétation administrative par la publication en temps utile d'interprétations appropriées et sans ambiguïté, tant dans les situations normales que dans les circonstances et conditions exceptionnelles, ou les cas non expressément résolus par les règlements, afin d'offrir la plus grande sécurité juridique possible au marché.	SERNAC
	Diffuser le contenu des circulaires interprétatives du SERNAC, tant auprès des fournisseurs et des consommateurs que des acteurs clefs, en mettant particulièrement l'accent sur la juridiction concernée, afin qu'elles soient considérées comme des critères administratifs inclus dans le critère d'appréciation de la rationalité.  À cet égard, il est recommandé d'élaborer des publications qui favorisent la création d'une masse critique en droit de la consommation.	SERNAC
	Publier et diffuser, dans une circulaire interprétative, les critères objectifs définissant la hiérarchie des poursuites collectives de pratiques qui violent les règles de la protection du consommateur. Cette mesure doit servir à promouvoir des pratiques qui évitent de porter davantage préjudice aux consommateurs, en poursuivant l'objectif de leur indemnisation et en assurant une protection efficace de leurs droits, en plus d'assurer la transparence des décisions et une utilisation efficace des instruments de la protection.	SERNAC
	Renforcer le domaine du règlement des litiges individuels, en favorisant le déploiement de l'arbitrage et de la médiation de consommation dans des domaines autres que la finance, en veillant à ce que les décisions d'arbitrage soient contraignantes pour les fournisseurs. À cet égard, il est également recommandé d'appuyer la mise en place de mécanismes de règlement des litiges en ligne, qui permettent d'inclure aussi des fournisseurs étrangers.	Pouvoirs législatif et exécutif
	Renforcer la promotion des bonnes pratiques commerciales, des certifications volontaires et des mécanismes de conformité réglementaire auprès des fournisseurs, en mettant l'accent, s'agissant de ce dernier point, sur les avantages des plans de conformité pour les fournisseurs qui opèrent sur des marchés plus massifs, asymétriques ou risqués, du point de vue de la protection des droits des consommateurs.	SERNAC
	Promouvoir l'intégration de l'éducation financière dans les programmes scolaires, inclure des contenus éducatifs sur la protection du consommateur dans les programmes scolaires de	Pouvoir exécutif

<i>Objet</i>	<i>Recommandations</i>	<i>Destinataires</i>
	l'enseignement primaire et du premier cycle de l'enseignement secondaire, promouvoir la formation des enseignants à l'éducation financière et à la protection du consommateur en vue de l'intégration de cette thématique dans les programmes scolaires et de l'affectation de ressources éducatives, et élaborer des lignes directrices pour l'éducation et l'alphabétisation financières, en tenant compte des recommandations sur l'éducation financière du Conseil de l'OCDE et d'autres expériences internationales.	
	Renforcer et rendre opérationnels les mécanismes de coordination interinstitutionnelle par la création d'un organe de coordination des politiques publiques de tous les organes de l'administration de l'État, avec la participation du plus haut niveau fonctionnel de ceux qui s'occupent de la défense des droits des consommateurs et des usagers. Pareille instance pourrait même inclure la participation de la société civile et des entreprises.	Pouvoirs législatif et exécutif
	Renforcer la présence territoriale au niveau national, par la coordination de l'action menée avec les municipalités, par un processus d'amélioration continue et de formation des fonctionnaires municipaux concernés par la protection des consommateurs, sous la direction du SERNAC.	SERNAC
Cadre institutionnel	Approfondir, en utilisant une approche de décentralisation territoriale, la création d'espaces de participation citoyenne aux débats sur les politiques publiques, visant la présentation de changements sur le plan normatif qui reflètent la réalité socioculturelle du pays et les besoins des consommateurs.	SERNAC
	Renforcer régulièrement la formation du pouvoir judiciaire en matière de protection des consommateurs par le biais de l'École de la magistrature et de l'Institut national des juges de police locale, en accordant une attention particulière aux juges de communes disposant de peu de ressources humaines ou financières et, dans la mesure du possible, avec le soutien du monde universitaire.	Pouvoir judiciaire/ SERNAC
	Augmenter les ressources budgétaires du SERNAC afin d'accroître sa capacité de surveillance, d'aider les consommateurs vulnérables du point de vue géographique et de l'analphabétisme numérique, d'intensifier la production d'études comportementales en matière financière et d'étendre son champ d'action à d'autres marchés, et de promouvoir l'accès à la justice pour la défense des intérêts individuels des consommateurs.	Pouvoirs législatif et exécutif