



# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Asesoría integral en las distintas áreas de  
práctica del Derecho del Consumidor.

# **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En Alessandri prestamos asesoría integral en las distintas áreas de práctica del derecho del consumidor como:

## **SERVICIOS DEL ÁREA**

### **REVISIÓN DE CONTRATOS, PUBLICIDAD, INFORMES, MINUTAS Y RELACIONAMIENTO CON LA AUTORIDAD**

Según lo estipulado por la Ley Proconsumidor (diciembre de 2021) las empresas deben revisar procesos, ajustar posibles cláusulas ambiguas, poco transparentes o abusivas en contratos por adhesión celebrados con consumidores, examinar piezas publicitarias, verificar la forma en que opera el servicio de atención al cliente, los sistemas de cobranza extrajudicial, entre otros. Asimismo, deben gestionar el debido relacionamiento con la autoridad.

## **COMERCIO ELECTRÓNICO**

Este es un canal de ventas con condiciones particulares y regulación específica, que requiere una asesoría legal en que consideramos el Reglamento sobre comercio electrónico, redacción de términos y condiciones y política de privacidad, la relación con los despachadores de los productos, proveedores tecnológicos, el derecho a retracto y una atención a cliente eficiente. La pandemia consolidó la venta en línea, dejando en evidencia deficiencias que hoy debe ser abordadas por los proveedores con el objeto de evitar incumplimientos normativos.

## **CAPACITACIONES**

Ofrecemos planes de formación continua para ayudar a la creación de una cultura proconsumidor dentro de la empresa y especialmente en las personas que atienden a consumidores. Además, reforzamos la importancia de los derechos de los consumidores y el nuevo paradigma y la importancia de seguir e implementar debidamente los planes de cumplimiento.

## **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE CUMPLIMIENTO**

Las empresas reconocen el valor de cumplir con la ley de consumo y favorecer a sus consumidores. Los planes de cumplimiento en materia de consumidor apuntan a generar una cultura real de cumplimiento. Monitorean sistemas y procesos internos de la empresa y evalúan de forma permanente posibilidades de mejoras. Para aquellas empresas que tienen sus planes de cumplimiento al día existe una atenuante por colaboración sustancial con la autoridad, en el marco de una denuncia por infracción a ley de consumo. Además, previene que la empresa se vea expuesta a riesgos o contingencias que no solo podrían afectar su prestigio comercial, sino que, además, verse expuesto a litigaciones complejas y altas multas.

## **NEGOCIACIÓN EXTRAJUDICIAL: PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**

Una de las herramientas más empleadas por la autoridad defensora de los consumidores es la negociación extrajudicial, que evita la tramitación de un juicio colectivo bajo el procedimiento voluntario colectivo, estrenado el 2019. Evite multas y daños y conozca cómo negociar compensaciones, restituciones e indemnizaciones con un enfoque estratégico favorable a los consumidores y las empresas.

## **LITIGACIÓN COLECTIVA Y DE INTERÉS GENERAL ANTE JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL**

Luego de la reforma legal conocida como fortalecimiento del Sernac, ley N° 21.081 de 2018, surgieron nuevas instituciones que reforzaron la litigación de los consumidores, como la carga dinámica de la prueba en los juicios individuales y los daños morales colectivos y daños punitivos, en los juicios colectivos. La empresa debe conocer la manera cómo debe defenderse ante estas nuevas instituciones.

# EQUIPO

El equipo es reconocido por contar con profesionales altamente calificados, entre los que hay expertos en legislación nacional e internacional.



**Santiago Ortúzar**  
**Socio**



**Luis Fuentes**  
**Director área**  
**Litigios y Arbitrajes**



**Sebastián Díaz-Muñoz**  
**Asociado**



**Rosario Quinteros**  
**Asociada**



**ALESSANDRI**  
ABOGADOS 1893

**El Regidor 66, Piso 10  
Las Condes – Chile**

Teléfono: (562) 2787 60 00

E-mail: [alessandri@alessandri.cl](mailto:alessandri@alessandri.cl)  
[www.alessandri.legal](http://www.alessandri.legal)