

Nueva ley pro consumidor ¿Tu empresa está preparada?



ALESSANDRI
Ayer.Hoy.Mañana.

Propuesta Kast

Fortalecer instituciones públicas como Sernac, de manera de asegurar la aplicación eficaz de las penas y multas.

Impulsar la educación financiera.

Otorgar rango constitucional a la protección al consumidor

Comisión de Trabajo para crear el "código del consumidor"

Modificar el sistema de garantía de los productos defectuosos

Darle autonomía a Sernac, designando su director por concurso público.

Propuesta Boric

Fortalecer la institucionalidad e independencia técnica de Sernac, con un consejo directivo y ampliando sus facultades preventivas

Focalizar esfuerzos en prevención con un modelo de cumplimiento normativo forzoso para empresas cuyo incumplimiento sea sistemático.

Eliminar obstáculos para que Sernac y organizaciones de consumidores puedan ejercer acciones judiciales en contra de agentes económicos que se desenvuelven en sectores regulados por leyes especiales.

Fortalecer institucionalidad y regulación de consumo financiero, sistematizando la normativa existente y robusteciendo la competencia de Sernac.

Proyecto de ley pro consumidor



Reforma muy esperada.



Alto impacto en los procesos de las empresas y de muchos mercados.



Reforma derechos de los consumidores.



Deberes para las empresas.

Sernac





Principio pro consumidor

- ¿Qué pasa con las leyes que regulan sus propias controversias?
- ¿Qué tan cierto es que la ley de consumo es una ley especial?

Impacto del principio pro consumidor

Artículo 2º ter.- “Las normas contenidas en esta ley se interpretarán **siempre** en favor de los consumidores, **de acuerdo al principio pro consumidor**, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil”.

- Mandato al juez y a la autoridad
- “Siempre en favor de los consumidores”

Principio pro consumidor



¿Cómo se coordinarán los organismos públicos?



¿Circulares interpretativas, gestión de reclamos, sanciones, non bis in ídem?

Comercio electrónico

- ✓ Reglamento sobre comercio electrónico, MINECON.
- ✓ Proyecto de ley sobre plataformas digitales.
- ✓ En los servicios de despacho el proveedor deberá indicar al consumidor, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y período de tiempo que tardará el servicio (art. 3).



Comercio electrónico

Nuevas obligaciones de delivery, nuevos procesos y coordinaciones.

¿Periodo de tiempo? ¿Costo total?

¿Hasta agotar stock?

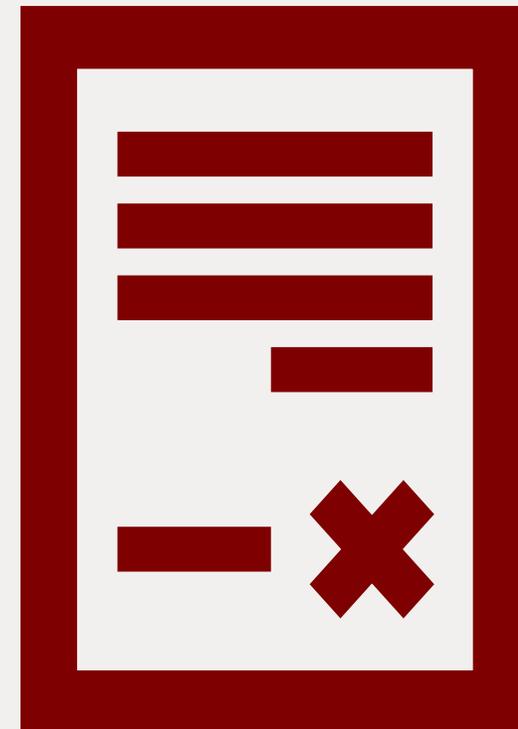
Retracto electrónico, diez días desde la recepción del producto

- No operaría en los servicios (si se informa)
- Ni en productos deteriorables

Revisiones, adaptaciones y registros de contratos.

Revisiones de contratos por adhesión celebrados con consumidores o micro o pequeñas empresas en su relación con sus proveedores:

- ✓ Cláusulas ambiguas o poco transparentes.
- ✓ Art. 16 C “Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor.
- ✓ Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor”.
- ✓ No es lo mismo que la abusividad.



Revisiones, adaptaciones y registros de contratos.

Adaptaciones de contratos.

- Art. 17. Los contratos "...deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva", sino no producen efecto alguno.
 - ¿Incapaces? ¿Visual o auditiva?
 - Con el fin de garantizar su comprensión: ¿Nueva obligación de transparencia?

¿Registro de los contratos?

Art. 17 inciso final: Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.

- ¿Todos los contratos, las condiciones generales?
- ¿Con qué periodicidad?
- ¿Quién es el organismo competente?
- ¿Qué harán con esos contratos?

Aspectos financieros

Principio de préstamo responsable, artículo 17 N

Corresponsabilidad de la empresa por la concesión de un crédito

Antes de la concesión del préstamo: Examen de evaluación de la solvencia del deudor

¿"Sobre la base de información suficiente"?

¿Cuál, cuánta, dónde?

"Obtenida a través de medios oficiales a tal fin",

Debiendo informarle el resultado de dicho análisis

¿Cómo conversa con el rechazo por causales objetivas?

Cambios de procesos, modelos, servicios de atención de los ejecutivos bancarios

Deberes de información "Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate"

¿Deberes de consejo, deberes de adecuación?

Información de las Terminación anticipada y bloqueo de contratos financieros.

Terminación anticipada

- en cualquier momento,
 - ad nutum,
- siempre que se pague todo el crédito incluido la comisión de término o prepago
- Plazo para el proveedor: cinco días hábiles

Bloqueo permanente

Opera como una forma de poner término, sin poner término

Ad nutum

Avisos

A contar del bloqueo permanente, el proveedor no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.

Otras modificaciones

Name (Print)

Signature

Date

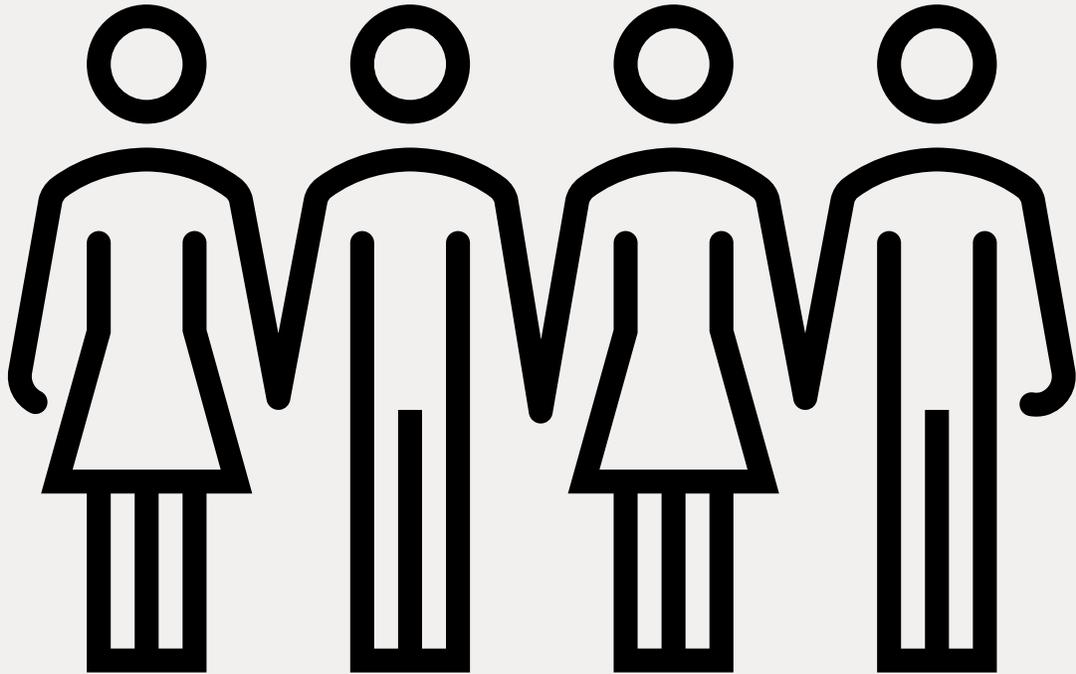
Garantías reforzadas

- Refuerza la libre horizontalidad de las garantías.
- Plazo bienes durables: seis meses.
- Elección con las demás garantías y suspensión de la prescripción mientras no se utilicen las otras.

“El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley, a libre elección. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías”

Las garantías voluntarias no pueden cubrir lo que ampara la garantía legal.

Protección de datos personales



Artículo 15 bis

- Otorga al Sernac la competencia para fiscalizar y velar por el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales cuando el tratamiento de datos se da en una relación de consumo.
- Acciones colectivas.

Preguntas





Francisca Barrientos
Consejera
fbarrientos@alexandri.cl



Santiago Ortúzar
Socio
sortuzar@alexandri.cl