PROTECCIÓN AL

CONSUMIDOR

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

ALESSANDRI

Ayer.Hoy.Mañana.

PROTECCIÓN AL

CONSUMIDOR

EN ALESSANDRI PRESTAMOS ASESORÍA INTEGRAL EN LAS DISTINTAS ÁREAS DE PRÁCTICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO:

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.n

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.

ALESSANDRI
Ayer.Hoy.Mañana.

PROTECCIÓN AL

CONSUMIDOR

Revisión de contratos, publicidad, informes, minutas y relacionamiento con la autoridad

Con motivo de las últimas reformas legales (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.

Litigación colectiva y de interés general ante los juzgados de Policía Local

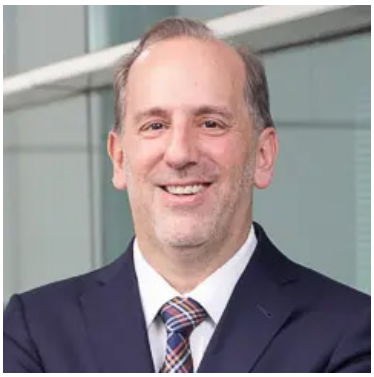
Luego de la reforma legal conocida como fortalecimiento del Sernac, ley Nº 21.081 de 2018, surgieron nuevas instituciones que reforzaron la litigación de los consumidores, como la carga dinámica de la prueba en los juicios individuales y los daños morales colectivos y daños punitivos, en los juicios colectivos. La empresa debe conocer la manera cómo debe defenderse ante estas nuevas instituciones.

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.

NUESTRO EQUIPO

Contamos con un equipo de abogados especialistas en el tema y que gozan de enorme prestigio.



Santiago Ortuzar
Socio

- Director Departamento
- Derecho Económico U. de Los Andes

Macarena Gatica
Socia

- Líder área de protección de datos y ciberseguridad.
- Asociada IAPP

M. Ignacia Ormeño
Asociada

ALESSANDRI

Ayer.Hoy.Mañana.

El Regidor 66, Piso 10
Las Condes – Chile

Teléfono: (562) 2787 60 00

E-mail: contacto@alessandri.cl
www.alessandri.legal