



AMCHAM
CHILE

Reforma a la Ley del Consumidor: Nuevas Responsabilidades para Directores de Empresas

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y COMPLIANCE 2019



Reforma a la Ley del
Consumidor:
Nuevas
Responsabilidades
para Directores de
Empresas

07 de
junio de
2019

100 YEARS | **AMCHAM**
CHILE



Expositor



LUCAS DEL VILLAR
DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR



¿De qué trató la actividad?



Con la apertura de la presidenta del Comité de Gobierno Corporativo, Ética y Compliance de AmCham, Karen Poniachik se dio inicio al encuentro que tuvo como objetivo **analizar las responsabilidades que las recientes reformas a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor implican para directores y ejecutivos de empresas.**

Con la presencia de Lucas del Villar, Director del SERNAC, observamos que estos cambios incluyen, entre otros, mayores atribuciones fiscalizadoras e interpretativas para el SERNAC, multas más altas, incrementos en los plazos de prescripción e indemnización directa y automática por suspensión de servicios básicos.



Lucas del Villar (SERNAC, 2019)

“Las empresas que tienen aplicaciones tecnológicas más utilizadas en el mercado casi no tienen reclamos en el SERNAC. Estas empresas son exitosas en este sentido porque en general ponen en el centro de la innovación y desarrollo al consumidor”



La presidenta del Comité de Gobierno Corporativo, Ética y Compliance, Karen Poniachik incitó al Director del SERNAC a referirse sobre “setting the tone from the top”, añadiendo que las decisiones de los directores tienen que ser las correctas y aquí es donde entra el modelo de compliance.

A lo anterior el Lucas del Villar mencionó que “la reforma establece un incentivo a tomar las decisiones pensando desde el directorio hacia abajo. Lo primero es que en materia de consumidor se ha visto un cambio muy importante, porque se tomó consciencia que un caso de consumo puede escalar a nivel de impactar la empresa”

“El cambio de comportamiento de los consumidores ha sido exponencial, los consumidores funcionan, piensan y se comunican de forma distinta. Hemos visto que las redes sociales han tomado un rol importante en la resolución de conflictos de consumo”.



AMCHAM
CHILE

Reforma a la Ley del Consumidor: Nuevas Responsabilidades para Directores de Empresas

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y COMPLIANCE 2019

