

# CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS EN LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

## Servicio Nacional del Consumidor



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

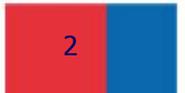
Gobierno de Chile

# PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS



## Seguridad de Productos en la LPC

- La **Ley de Protección al Consumidor (LPC)** establece:
  - El derecho al **consumo seguro** (Art. 3° letra d))
  - Disposiciones relativas a la **seguridad de productos** y servicios (Título III, párrafo 5° )
- Entendemos **producto** en su sentido amplio: producto, información y advertencias, embalaje, componentes.
- Y por **producto seguro**: aquél que en un contexto de **uso previsto** o **previsible**, está **libre de riesgos inadmisibles**.
- Los Arts. de la LPC dan cuenta de obligaciones antes y después de puestos los productos en el mercado.



# PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS



## Seguridad de Productos en la LPC

- En detalle, y en este contexto, los Art. señalan:
  - **Art 3° d):** Son derechos y deberes básicos del consumidor...la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.
  - **Art 46° :** Todo fabricantes, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencias a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

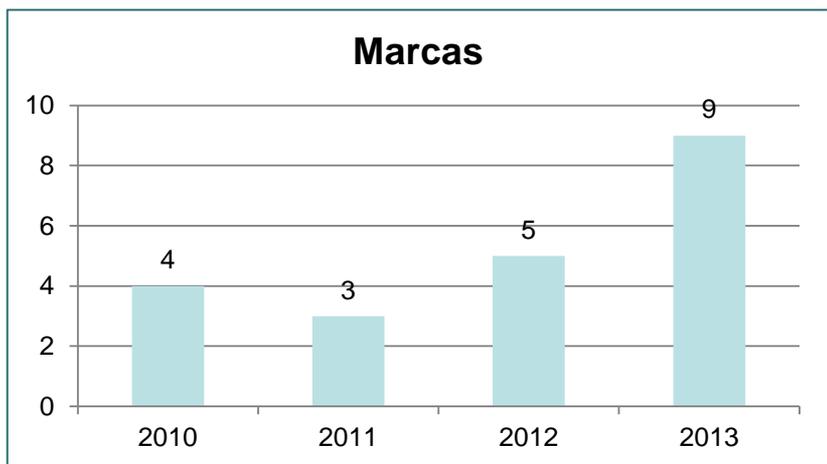
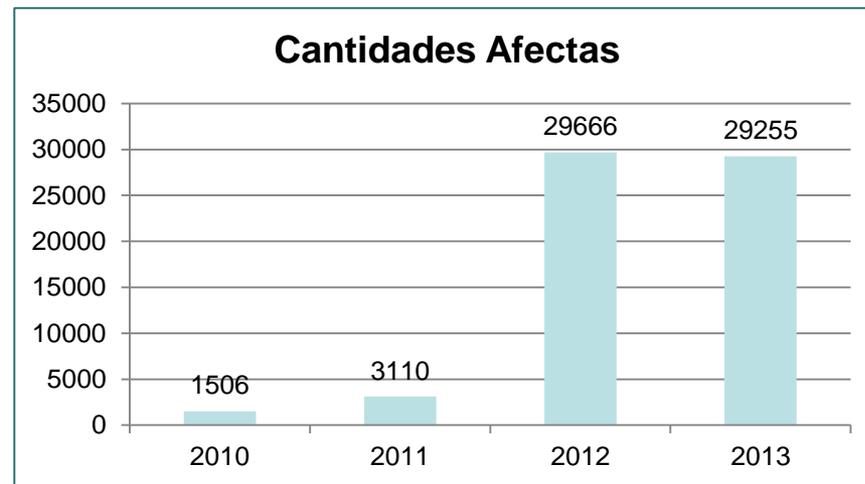
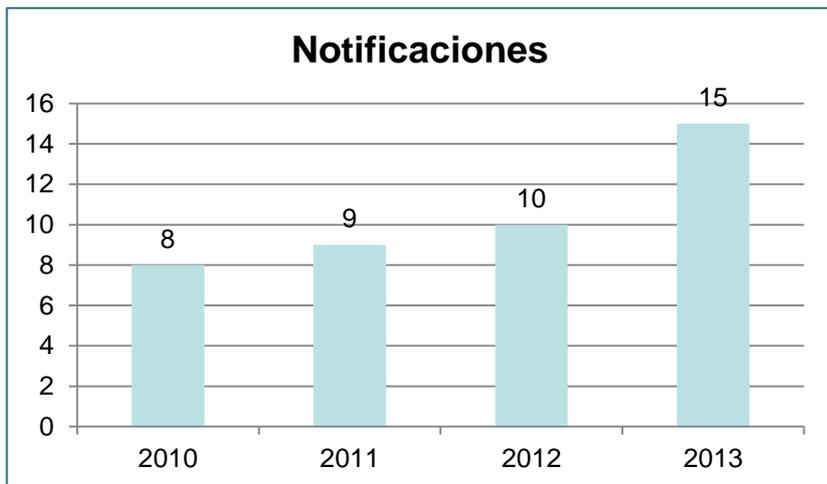
### EN LA PRÁCTICA

Ex - ante	Ex - post
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sólo productos seguros en el mercado.</li><li>- Información, advertencias y etiquetas para el uso (previsto y previsible) seguro y evitar usos inadecuados.</li><li>- Condición de seguridad a lo largo de la vida útil, en su mantención y desecho.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informar a la autoridad.</li><li>- Informar y advertir a los consumidores.</li><li>- Tomar medidas reductoras del riesgo.</li><li>- Evaluar efectividad y ajustar medidas.</li><li>- Responsabilidad por daño.</li></ul>

# PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS



## Antecedentes de la Industria



- Todas las gráficas muestran una **tendencia al alza.**
- El sistema (deber) aún **no alcanza su madurez.**
- Aumento de marcas notificantes se ha debido a consulta SERNAC (Art 58° ).
- **9** marcas notificantes **de 59** asociadas (15%) => desconocimiento / incumplimiento (total o parcial) del deber de notificar.
- Principales **motivos:** airbags, frenos y controles (motor, aceleración, potencia).

# PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS



## Ventajas para cumplir con el deber de seguridad

- Trazabilidad de consumidor (al menos primera mano).
- Identificación del producto.
- Identificación de redes de distribución y concesionarios.
- Valor del producto e incentivo para los consumidores.
- Trazabilidad de componentes, joint-ventures y tracking.

### ACCIONES DE RECALL MÁS EFECTIVAS

## Áreas de mejora

- Deber de notificar (acceder a: <http://www.sernac.cl/seguridad-en-el-consumo-de-productos/>)
- Trazabilidad del consumidor de segunda mano y siguientes.
- Articulación de procedimientos de recall (respuesta oportuna).
- Coherencia en respuestas de concesionarios.



# PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS



## Valoración positiva de las acciones de recall

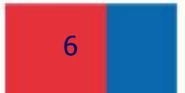
- Marca responsable.
- Menos reclamos y daños (las marcas que se destacan en notificar, presentan menos reclamos en nuestras bases de datos).
- Acota el problema.

## Otros relacionados

- Recall y garantía
- Período de acciones de recall, prescripción y responsabilidad.

## Otros temas

- Etiquetado vehicular y rol del SERNAC.



# Gracias



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile