

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Considerando la amplia experiencia profesional de su socio fundador Andrés Herrera Troncoso en la materia, **Ander Consultores & Abogados** presta a sus clientes, además de sus servicios de compliance y de capacitación, una amplia gama de servicios profesionales en el área del derecho del consumo y protección al consumidor, tanto de carácter preventivo como una vez que les ha afectado alguna contingencia.

Así, en el ámbito preventivo, **Ander Consultores & Abogados** brinda, entre otros, los siguientes servicios:

- Redacción y revisión de contratos, en especial de adhesión, y de términos y condiciones;
- Revisión de programas de fidelización de clientes;
- Análisis y revisión, a la luz de la Ley N° 19.496, de toda clase de prácticas comerciales, en especial en materia de información, publicidad, garantía, rotulación, promociones u ofertas;
- Asesoría para el diseño, implementación y revisión de los servicios de atención al cliente;
- Asesoría para el tratamiento comunicacional de eventuales contingencias en esta área;
- Asesoría para la realización de auditorías de riesgo y de evaluaciones de impacto regulatorio en el ámbito del derecho del consumo;
- Asesorías en lo relativo a la prestación de servicios o productos financieros;
- Asesorías respecto a la seguridad de productos o servicios;



- Emisión de toda clase de minutas jurídicas sobre alguna materia vinculada al derecho del consumo y protección al consumidor, y cualquier otro asunto relativo a dicho ámbito que le encomienden sus clientes.

Posteriormente, y cuando se ha verificado una contingencia que sea necesario atender, **Ander Consultores & Abogados** presta a sus clientes los siguientes servicios:

- Asesoría y representación ante todo tipo de autoridades e instituciones, públicas o privadas;
- Representación en procedimientos administrativos, judiciales o de otra índole;
- Asesoría en la gestión y tratamiento de reclamos individuales, sea que se hayan presentado ante el propio cliente o ante SERNAC;
- Asesorías en mesas de trabajo o en procedimientos de mediación colectiva seguidos ante SERNAC;
- Representación y defensa en juicios individuales ante juzgados de policía local, en juicios colectivos ante tribunales civiles, y en otras instancias judiciales en que se aborde alguna materia relativa al derecho de consumo y protección al consumidor, incluyendo la intervención en negociaciones destinadas a alcanzar eventuales acuerdos con las contrapartes.