

Los Derechos de los Consumidores

En el año 1983, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, cuya celebración rememora el discurso pronunciado por el Presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962, para reconocer al consumidor como un elemento fundamental dentro del proceso productivo.

En Chile, la principal y pionera norma sobre defensa de los derechos del consumidor es la Ley N°19.496 del año 1997 y establece el marco jurídico, que regula las relaciones entre consumidores y proveedores; además establece atribuciones y funciones de ciertos organismos, como lo es el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) que regula asimismo el derecho de retracto por parte del consumidor, lo que representa una innovación dentro del Derecho del Consumo en Chile, al introducir regulación de contratación electrónica, entre otros casos. Dentro del articulado se encuentra regulado, de la misma manera, el derecho de garantía legal y convencional; contratos a distancia; infracciones a la ley en comento y sus respectivas multas, publicidad engaño-

sa y procedimientos individuales y colectivos de indemnización de perjuicios, ante Juzgados de Policía Local y Juzgados de Letras, respectivamente.

El Sernac es el encargado de vigilar el cumplimiento de la normativa y de recibir las denuncias por las infracciones pertinentes; recurrir ante la justicia y demás que la ley le encomiende.

Lamentablemente, el Sernac actualmente no cuenta con las atribuciones para imponer sanciones o multas directamente a los proveedores, debido a que esa es materia exclusiva de los tribunales de justicia establecidos por la ley.

Esta conmemoración que se celebra mañana sábado 15, bien podría dar pie, aunque sea para una mínima y necesaria reflexión, sobre los excesos que se vienen registrando cada vez con más frecuencia en el ámbito de la publicidad “engañosa”.

Casos que llegan a extremos casi para la risa: remedios que “curarían” enfermedades crónicas, poco menos que en una semana y así una larga lista de “ofertas”, que parecieran haber sido sacadas de la antigua y remota época de las Tres B; “Bueno, Bonito y Barato”.