



Grandes posibilidades de éxito, escaso papeleo, afectados que se cuentan por miles y alta presencia mediática son algunos de los ingredientes de las causas por Ley del Consumidor, que han florecido en Chile en los últimos años. Víctimas de algún cartel, la letra chica, préstamos abusivos, damnificados por productos defectuosos o servicios mal entregados y cobrados, solo en el sector *retail* hay una factura por pagar en estos pleitos que podría elevarse ya a unos US\$ 10 millones, calculan en el mercado.

Esa es la cifra de provisiones que algunas empresas del sector han debido constituir ante la eventualidad de perder en esos casos y ser condenadas a pagar indemnizaciones y honorarios, entre otros cargos. Aunque no todas las firmas revelan los montos que han debido reservar para esas contingencias -o las incluyen dentro de todas las reclamaciones legales que las afectan- en sus estados financieros anuales de 2024 Falabella, Ripley, Mall Plaza y Sodimac detallaron cuánto están destinando a este ítem: la suma alcanza a \$ 7.491 millones, unos US\$ 7 millones.

Falabella es la empresa que declara la mayor cantidad de provisiones. Mantiene \$ 4.786 millones a resguardo para enfrentar 1.017 juicios por ley del consumidor en su contra que ascienden a \$ 18.436 millones.

La operadora de centros comerciales Plaza reconoce haber provisionado \$ 568 millones el año pasado para enfrentar 196 casos en los que la suma demandada alcanza a \$ 6.547 millones.

Ripley detalla \$ 546 millones provisionados para 259 causas que se tramitan en los Juzgados de Policía Local y para una que está en los tribunales civiles. La cuantía de los reclamos contra ese *retailer* asciende a \$ 5.440 millones.

Sodimac detalla mantener juicios por Ley del Consumidor por \$ 1.590 millones y tiene provisionado para la totalidad de sus contingencias legales \$3.461 millones.

Aunque el resto de las empresas de *retail* que reportan a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) no desganan en sus balances las provisiones destinadas a este ítem, directores de algunas firmas consul-

Las provisiones del retail por juicios de la Ley del Consumidor

Juzgados de policía local y justicia ordinaria tramitan más de dos mil juicios al respecto. Sernac lidera 1.350 casos contra las firmas del sector. Falabella, Ripley, Plaza y Sodimac revelan en sus estados financieros que mantienen más de US\$ 7 millones reservados ante la alta eventualidad de perder en esos casos. Conadecus, la organización con más procesos, ingresó US\$ 2,7 millones en costas por diversos pleitos en 2023.

Un reportaje de FERNANDO VEGA Foto ANDRES PEREZ

tadas por **Pulso** coincidieron en que la cifra total ya alcanzó los US\$ 10 millones o se encuentra levemente por encima. Se trataría del monto más alto de dinero resguardado por la industria del *retail* para enfrentar los pleitos perdidos por "ley de consumidor", desde que comenzó a regir el nuevo marco legal, en 2004.

"No tenemos información que nos permita concluir fehacientemente la causa del crecimiento que se indica. Sin perjuicio de ello, debe tenerse presente que los juicios en que Sernac participa son sólo una parte del total", sostuvo el Servicio Nacional del Consumidor al ser consultado al respecto. La entidad mantiene actualmente cerca de 1.350 juicios de interés general en trámite en juzgados de policía local contra empresas de retail. A ello deben sumarse 13 juicios colectivos vigentes contra el sector.

"El número de juicios creemos que puede representar la persistencia de algunas empresas del rubro en incumplir la ley, y que,

3,2

millones de dólares recibió Conadecus en 2022 y 2023 por costas en diversos juicios. El organismo dice que la cifra corresponde a litigios de la última década.

a pesar de ser fiscalizadas e incluso sancionadas por los tribunales, no corrigen sus prácticas", añadió la entidad.

Hay que considerar que la lógica detrás de las provisiones es reservar esos montos en caso de un fallo adverso. Son estimaciones basadas en probabilidades y fallos recientes.

El puntapié de CMPC

Bajo la premisa de generar mayores instancias de participación y organización en torno a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, en 2004 se modificó la Ley del Consumidor, dando origen a las Asociaciones de Consumidores (AdC), tal y como se conocen hoy en día, así como al surgimiento de las acciones de clase o demandas colectivas, entre otros cambios que generó la iniciativa.

Ello ha permitido que en los últimos años estas asociaciones hayan llevado a juicio o han amenazado con hacerlo, a casi todas las grandes compañías de *retail*, banca, consumo y servicios que operan en el país. O se hayan unido a acusaciones globales, en busca de compensaciones ante la obsolescencia de los Iphone, el Volkswagen con sus sistemas de emisiones diesel manipulados o las máscaras para el apnea falladas de Phillips, entre otros.

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus) es considerada la mayor de esas entidades en el país. Nació en 1996 y se hizo ampliamente conocida, tras su protagónico rol en la colusión del papel higiénico. El millonario pago por las costas judiciales que recibieron esta entidad (\$ 2.275 millones) y Odecu (\$ 520 millones), otra de las grandes organizaciones del sector, por parte de CMPC en 2018 destapó que bien gestionados, estos casos pueden llegar a convertirse en gallinas de huevos de oro.

Solo el año pasado, Conadecus lideró la en-

Conadecus versus los grupos económicos

En 2023 Conadecus presentó una solicitud al Tribunal de la Libre Competencia (TDLC) para proponer al Presidente de la República un proyecto de "Ley de Reducción de la Concentración Económica Agregada", retomando una antigua agenda de la entidad.

El 10 de abril pasado se realizó la audiencia pública de esa causa donde representantes de grandes grupos empresariales -como Luksic, Angelini, Mat-

te, Yarur y Falabella- hicieron sus descargos. En sus informes los conglomerados rechazaron cualquier idea de regularlos, argumentando que la propuesta de Conadecus no se ajusta a la Constitución y genera riesgos sistémicos, lo que reafirmaron en alegatos que tomaron todo un día.

En la audiencia, el abogado Ignacio Larraín, en representación de Empresas Juan Yarur, calificó el caso como "una dis-

puta de carácter ideológico, de carácter político, que no es parte de la competencia del tribunal" y cuestionó el rol de Conadecus al afirmar que mientras la estructura societaria y los beneficiarios finales de Empresas Juan Yarur es información pública, las memorias e información financiera actualizadas de Conadecus no están disponibles, "incumpliendo su obligación legal de difundir balances semestrales", sostuvo.

Mario Bravo, representante de Conadecus, cuestionó duramente al TDLC acusándolo de haber "desechado ese impulso inicial y su obligación de llevar adelante este ERN (Expediente de Recomendación Normativa) con la consistencia y profundidad que el tema amerita". Ello, porque el tribunal habría negado las diligencias solicitadas, como la obtención de los "datos básicos sobre los conglomerados involucrados".