

TRIBUNA LIBRE

La comisión de expertos aprobó la consagración constitucional de la protección a los consumidores. Esta es una buena noticia, porque la protección a los consumidores y sus intereses económicos es una expresión de sus derechos económicos, sociales y culturales, tal como lo reconocen 50 países en sus propias constituciones.

En Chile, según MORI, uno de cada dos chilenos no está dispuesto a reclamar en materia de consumo; solo un 40% de los chilenos ha reclamado alguna vez en su vida ante una empresa, institución u organismo público; y un 32% no ha reclamado, porque es escéptico sobre el resultado del reclamo.

El año pasado, 628.645 consumidores reclamaron ante SERNAC. De acuerdo a las últimas estadísticas públicas disponibles, en un 10,9% de los casos el proveedor no respondió; y en un 32,2% no acogió el reclamo del consumidor. Por su parte, las causas tramitadas en los Juzgados de Policía Local son del orden de 10 mil causas anuales, es decir, sólo uno de cada 27 de los casos no resueltos antes SERNAC. Finalmente,



JOSÉ ROA
PROFESOR ASISTENTE (D),
FACULTAD DE DERECHO,
UNIVERSIDAD DE CHILE, EX
DIRECTOR DEL SERNAC

Proteger a los consumidores en la Constitución

“La propuesta constitucional recoge nuestra tradición de protección a los consumidores. Las instituciones, incluido el mercado, requieren de reglas y certezas, y la desprotección al consumidor es expresión de un sistema que no funciona bien”.

el 38,1% de los reclamos recibidos por SERNAC corresponden a mercados con regulación y autoridad sectorial.

En ese marco, va en el sentido correcto que la Constitución asegure “[e]n su condición de consumidores, el acceso a bienes y servicios de forma libre, informada y segura”, entregándole a la ley la regulación de “los derechos y deberes de consumidores y proveedores, así como las garantías y procedimientos para hacerlos valer”. Asimismo, estableció que “[e]l deber del Estado y de sus instituciones proteger a los consumidores ante prácticas abusivas y garantizar el ejercicio de sus derechos, de forma individual o colectiva, fomentando la educación, la salud y la seguridad en el consumo de bienes o servicios.”

La propuesta constitucional recoge nuestra

tradición de protección a los consumidores y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Significará, por lo pronto, (1) que garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores será una tarea de Estado; (2) que la protección al consumidor no será sólo una tarea de SERNAC, sino también de los órganos supervisores sectoriales de mercados regulados, lo que obligará a una coordinación interagencial para una mejor protección de los consumidores; (3) que toda la normativa tendrá que ser respetuosa de este nuevo marco a riesgo de su inconstitucionalidad; y (4) que toda actividad empresarial deberá ser respetuosa de los derechos constitucionales de los consumidores.

Las instituciones, incluido el mercado, requieren de reglas y certezas de su aplicación. En ese sentido, la desprotección al consumidor es expresión de un sistema que no funciona bien. Al final del día, lo que está en juego en una nueva carta constitucional para Chile –y en la protección a los consumidores– es la necesaria legitimidad y confianza en las instituciones, incluido el mercado.