

Legal |

Análisis Jurídico | Regulatorio económico | Artículo 1 de 1

# Proyecto de ley del consumidor: aspectos positivos y negativos

"...No solo se establece la obligación legal de recibir reclamos, sino también la posibilidad de gestionarlos ante el Sernac (...). Hay muchas otras medidas puntuales que mejoran la protección de los intereses individuales del consumidor. Son medidas esperables que concretan lo que los clásicos llamaban 'justicia conmutativa' y que uno se pregunta por qué hemos tardado tanto en establecerlas..."

Martes, 10 de octubre de 2023 a las 9:30



A<sup>-</sup> A<sup>+</sup> Imprimir Enviar

## Julio Alvear

Se ha presentado un proyecto de ley (Mensaje N° 159-371, del 4 de septiembre de 2023) para fortalecer las facultades del Sernac y mejorar la protección de los intereses individuales del consumidor ("personas consumidoras", dice el enunciado del texto).

El proyecto contiene aspectos positivos y negativos que conviene analizar, aunque sea brevemente.

Vamos a los aspectos positivos. Chile está al "debe" en la protección de los intereses individuales del consumidor y el proyecto viene a saldar el déficit. Como ejemplo, me permito contar una experiencia personal. Hace un tiempo compré vía internet un libro en una conocida tienda. Nunca me llegó. Reclamé varias veces por correo electrónico y no me contestaron. Recurrí al Sernac, y nada pudo hacer, porque la empresa tampoco le respondió. Pero "le queda la vía judicial", se me informó. Solución ridícula, pues el costo de peregrinar por los tribunales (en dinero, tiempo y otros menesteres) para hacer respetar un derecho tan básico supera en mucho el valor del bien adquirido. Y no teniendo tiempo para andar de Quijote por la vida, hice lo que hacen muchos consumidores: nada.

De hecho, según el INE solo una de cada 27 personas recurre a los tribunales. Más aún, de 500 mil reclamos que recibió el Sernac el año 2022, el 47% terminó con una respuesta desfavorable para el consumidor (por negativa de la empresa o ausencia de respuesta). Y en el 53% que terminó con una respuesta favorable, no existieron los mecanismos jurídicos para exigir la compensación ofrecida por el proveedor.

En ese escenario, el actual proyecto dispone que el proveedor "deberá mantener canales expeditos para la

recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios" (nuevo art. 12, inc. 4°). La forma en que se cumple esta obligación tomará en consideración (vía reglamentaria) "el tamaño de la empresa en conformidad a la Ley 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño" (nuevo art. 12, inc. 5°).

Pero no solo se establece la obligación legal de recibir reclamos, sino también la posibilidad de gestionarlos ante el Sernac, quien puede instar mediante diversos incentivos (exenciones, reducciones de multas, etc.) a soluciones efectivas, antes de dar inicio a un procedimiento sancionatorio.

Hay muchas otras medidas puntuales que mejoran la protección de los intereses individuales del consumidor. Son medidas esperables que concretan lo que los clásicos llamaban "justicia conmutativa" y que uno se pregunta por qué hemos tardado tanto en establecerlas. Por ejemplo, el nuevo inciso tercero del art. 17 A, que establece que "los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán ser puestos a disposición del consumidor para dar por terminada una relación laboral". O el nuevo inciso cuarto, que dispone que "los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados, a restituciones de bienes o establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración".

Se disponen, asimismo, límites razonables a las cobranzas judiciales y extrajudiciales (nuevo art. 16 k, art. 37 inciso 2°, etc.) y a las cláusulas de aceleración (nuevo art. 16 i y j); la responsabilidad en las plataformas *online* respecto de la comercializaciones de bienes y servicios; extensión de la ley del consumidor a los contratos de promesa de compraventa de inmuebles (nuevo art. 2 e); período de "enfriamiento" en créditos preaprobados (nuevo art. 3 bis), prohibición de ventas atadas en el mercado fúnebre (nuevo art. 12 b).

Comercio con nuestros deudos. Sí, ¡¡¡hasta ahí hemos llegado!! *¿Quo usque tandem abutere, Catilina, patientia nostra?*, decía Cicerón

En materia de principios, el proyecto, muy acertadamente, recoge en su mayor extensión los principios *pro consumatore* (nuevo art. 2 ter) y *non bis in ídem* (nuevo [art. 50](#) G-30). En el mismo esquema de la [Ley 19.496](#), y sus sucesivas reformas, mantiene, además, el principio de *tipicidad*, con la determinación precisa de las conductas que dan lugar a una sanción determinable. Con lo que se acota la discrecionalidad del órgano administrador.

¿Cuáles son los aspectos negativos del proyecto? Fundamentalmente cuatro.

Primero, establece un procedimiento sancionatorio a cargo de una subdirección "independiente dentro del servicio" (nuevo art.50 G-5). La independencia, sin embargo, es bastante relativa. Al interior de los organismos administrativos la máxima independencia a que puede aspirar una subdirección es la que corresponde a un órgano desconcentrado. En este caso, estamos frente a una división desconcentrada ("Subdirección de Procedimiento Sancionatorio") a la que parece atribuírsele tanto la facultad de instrucción como la sancionatoria, sin que quede claro cómo se resguardará la independencia del instructor (a cargo de "instructores") respecto del sancionador (en manos del subdirector o delegados). A mayor abundamiento, en la exposición de motivos del proyecto (pp. 17 a 20) esta distinción de funciones es más clara que en el articulado mismo (nuevo art. 50 G-5 y siguientes), donde, a momentos, no se sabe a ciencia cierta si los vocablos "servicio" y "subdirección" connotan al director del Sernac y al subdirector de

Procedimiento Sancionatorio, o solo al segundo, para efectos de ejercer las facultades sancionatorias.

¿Supera este diseño orgánico las cuestiones de constitucionalidad levantadas por la sentencia rol 4012-2017 del Tribunal Constitucional? La exposición de motivos dice que sí (p. 8). El articulado parece indicar otra cosa.

El segundo aspecto negativo del proyecto tiene que ver con su insistencia en declarar al Sernac un órgano "imparcial". De suyo, por la propia definición de sus objetivos (art. 58 de la Ley del Consumidor), se trata de un órgano que atiende no propiamente al área regulada por el consumo, sino a uno solo de los partícipes de este tipo de relaciones jurídicas: el consumidor. Ello, por cierto, no tiene nada de malo. Lo complicado aquí es que esa "parcialidad" estructural en favor del consumidor debe llevar a que en materia sancionatoria se establezcan los resguardos en favor de todas las partes de esa relación jurídica. ¿Lo hace el articulado de este proyecto?

Y vamos a lo tercero. En el derecho chileno, los órganos administrativos más "imparciales" pueden aplicar sanciones, como la multa o censura. Pero no parece ser propio de un órgano administrativo la facultad de fijar restituciones, y menos que al respecto se declaren no procedentes las acciones judiciales. Pues bien. Eso precisamente es lo que hace el proyecto (art. 50 G-23 c).

Un cuarto aspecto negativo. En las leyes se requiere más pulcritud en el uso del lenguaje. Detrás de las palabras están los significados. El proyecto utiliza el término "personas consumidoras" en vez de "consumidores", lo que gramaticalmente es un idiotismo. Tampoco se "entrega una posventa" (p. 26), divertida imprecisión, si somos generosos. Decir que el derecho del consumidor es un "ecosistema" (p. 12), sin alternancia de la precisión, es abusar de la metáfora. En fin. Un último ejemplo, esta vez de laxitud conceptual. El nuevo artículo 28 c) prohíbe los "estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual". ¿Podríamos ser más precisos? ¿O terminaremos como el CEO de Disney, para quien "mamá" y "papá" es un estereotipo que subordina y ofende?

0 Comentarios

 **Juan Contardo** ▼



Sé el primero en comentar...



**Comparte**

Mejores

Más nuevos

Más antiguos ▼

Sé el primero en comentar.

**Suscríbete**

**Política de Privacidad**

**No vendan mis datos**

---

# EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online