

Reforma a la ley del consumidor: lo positivo y negativo

"... No niego que sea necesario dotar al SERNAC de mejores atribuciones. Ni pretendo restarle mérito a la labor que ha realizado en el último tiempo. Pero afirmo que tener mejores atribuciones no es simplemente contar con un mayor número de ellas..."

Lunes, 21 de julio de 2014



Julio Alvear

Recientemente se ha presentado un proyecto de ley (Mensaje 141-362, 2 de junio de 2014) que modifica la actual normativa del Consumidor. Las reformas propuestas buscan subsanar problemas de agencia institucional (falta de "empoderamiento" del SERNAC), de débil representación (asociaciones de consumidores) e de ineficiente tutela de los derechos de los consumidores (jurisprudencia no uniforme, competencia no especializada de los juzgados de policía local, insuficiencia en el monto de las multas infraccionales, reparación no integral en caso de interés colectivo o difuso; plazos demasiado escuetos para la prescripción extintiva de acciones de responsabilidad contravencional).

Las modificaciones legales inciden en estas materias. ¿Lo positivo?: todas aquellas mejoras que tienden a elevar el nivel de protección de los consumidores, como el fortalecimiento de la financiación, promoción y organización de las asociaciones de consumidores, el incremento de los montos de las multas infraccionales, la incorporación del daño moral también para las infracciones a los intereses difusos o colectivos, y el aumento de los plazos de prescripción extintiva para las acciones de responsabilidad contravencional.

El reemplazo de las competencias de los Juzgados de Policía Local es, en principio, un avance, si el conocimiento de las causas del derecho del consumo quedan realmente

entregadas a tribunales más especializados (la propuesta son los tribunales ordinarios a través de procedimientos especiales). Pero habría que dotar a dichos tribunales de recursos adicionales para el cumplimiento eficaz de sus nuevas funciones. Además de insertar la justicia del consumo en la dinámica de instancias previas, alternativas y participativas de resolución de conflictos. Se echa de menos una utilización más formal y universal de los instrumentos de la mediación y el arbitraje.

Lo negativo: el convertir al SERNAC en un super-organismo estatal que a la vez regule, controle, interprete y sancione. Un león con dientes, como se ha dicho. En realidad, un león de dimensiones gigantescas.

En este punto concreto, el actual proyecto de ley avanza en la dirección incorrecta, porque asume en mayor o menor medida una concepción "conflictivista" del derecho del consumidor. El derecho del consumo no tiene como objetivo principal enviar "señales" a la libertad de empresa a través del Estado, sino de establecer un diseño específico de protección de los intereses del consumidor acompañado de su efectiva y rápida tutela, en lo posible mediante una regulación participativa, con técnicas conforme al mercado, en concurrencia con los intereses del resto de los agentes económicos del proceso productivo. Es un juego en el que hay que sumar, no restar. Lo propio es entregar a diversas agencias independientes, pero coordinadas, las distintas competencias que hoy se quieren atribuir a un solo órgano. Entre dichas competencias se echa de menos, en el actual proyecto, el uso de las "técnicas blandas" como los códigos de conducta.

Nos hace falta en Chile un elevado nivel de protección del consumidor. Qué duda cabe. Pero no lo lograremos con la ilusión estatista, como si bastara con soltar al león, para solucionar los abusos presentes y futuros. Un SERNAC demasiado fuerte se vuelve poco controlable. Además, el futuro SERNAC puede resultar demasiado funcional a estrategias políticas, que no es lo que pide una eficaz tutela jurídica. Asimismo, no hay que olvidar el riesgo previsible de que organismo tan poderoso imponga un tejido de reglamentaciones que termine amenazando a los micro, pequeños y medianos empresarios, pero no a los grandes. La literatura especializada muestra que las agencias estatales, en determinados contextos, son susceptibles de ser capturadas por el interés de las macro-corporaciones.

No niego que sea necesario dotar al SERNAC de mejores atribuciones. Ni pretendo

restarle mérito a la labor que ha realizado en el último tiempo. Pero afirmo que tener mejores atribuciones no es simplemente contar con un mayor número de ellas.