

## **Breve referencia al Derecho del Consumo en Chile**

Marcelo Verdugo Pérez

Ayudante del Departamento de Derecho de la Empresa PUCV

### **1. Objetivo**

Este documento tiene como finalidad exponer el desarrollo que ha tenido el DERECHO DEL CONSUMO desde la década del 30 hasta nuestros días, así como los actores que participan en su creación y modificación, para así entender cómo se ha llegado a la regulación actualmente vigente en la materia.

Finalmente terminaré con los desafíos que nacen ante el constante cambio de la realidad fáctica y las consecuentes necesidades que surgen para adaptar la regulación a estos cambios en la relación entre el consumidor y proveedor.

### **2. Evolución del Derecho del Consumo en Chile**

En 1932 se crea el Comisariato General de Subsistencia y Precios a través del DL N° 520 producto de la crisis económica de 1929, convirtiéndose en la primera institución creada en Chile para enfrentar las materias del DERECHO DEL CONSUMO, y que tuvo como objetivo asegurar la adquisición de bienes de primera necesidad especialmente a los más desamparados a través de la fijación de precios de acuerdo a la capacidad de producción y las necesidades de consumo.

En el año 1953 el Comisariato es substituido y nace la Superintendencia de Abastecimiento y precios, la cual a su vez en 1960 es substituida por la Dirección de Industria y Comercio (Dirinco) con funciones de fiscalización capaz de aplicar sanciones y de fijar precios.<sup>1</sup>

Durante los años 70 la Dirinco pierde ambas facultades, convirtiéndose su principal labor la de “procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitan la transparencia del mercado mediante la información y educación de los consumidores”

En 1974 entra en vigencia el DL N° 280 de 1974 que tipifica delitos económicos con elevadas penas corporales, y en que el encargado de ejercer la acción ante el juzgado del crimen es el propio consumidor lesionado en sus derechos.

En 1983 dicho DL es derogado entrando en vigencia la Ley N° 18.223 que establece normas de protección al consumidor y en que las actuaciones ilícitas pasan a ser sancionadas en la mayoría de los casos con penas de multas de las que conocen los juzgados de policía local.

---

<sup>1</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, *Revista 80 años del Servicio Nacional del Consumidor* (2012), disponible en la web: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/04/revista-80-anos-del-Servicio-Nacional-del-Consumidor-de-Chile.pdf>.

La institución es reemplazada en 1990 por el SERNAC que en su surgimiento tiene entre sus funciones garantizar los derechos básicos de los consumidores, impulsar un sistema de trabajo en la orientación jurídica y educación de los consumidores.

El año 1997 se dicta la Ley de protección del consumidor (19.496) que establece en su artículo 3° una serie de derechos en favor de los consumidores como la libre elección del bien o servicio, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, por nombrar algunos.

La mencionada ley ha sufrido modificaciones que han permitido la incorporación de nuevas garantías en favor de los consumidores como la posibilidad de retracto, la regulación de las cobranzas judiciales, la incorporación de la mediación en esta materia y la facilitación en la formación de Asociaciones de consumidores. Siendo la gran reforma de los últimos años la incorporación del SERNAC financiero para la protección de los consumidores en dicho ámbito a través de la Ley N° 20.555.

En la actualidad sigue siendo el SERNAC la institución encargada de orientar a los consumidores en sus derechos y de recibir los reclamos de los particulares ante vulneraciones en ellos para comunicárselas a la empresa e intentar lograr una solución sin necesidad de llegar a tribunales.

### **3. Estado, Consumidor y Empresario**

Como fue visto anteriormente el DERECHO DEL CONSUMO ha ido evolucionando gradualmente en nuestro país potenciando la protección del consumidor en el derecho positivo, pero en la práctica ¿se sienten realmente protegidos los consumidores y en igualdad de condiciones frente a sus proveedores?

A través de la pregunta anterior pretendo plantear que la efectiva protección del consumidor no depende solamente de la regulación normativa, la cual aunque fuese completa, clara y ordenada podría ser en la práctica letra muerta. Con ello no quiero desconocer el fundamental rol que cumple nuestra legislación, sino simplemente llamar la atención en cuanto a que no nos podemos quedar simplemente con eso, puesto que hay otros actores que también son fundamentales para que este sistema funcione.

Uno de estos actores es el Estado, ya no como legislador, sino en otros ámbitos como el de entregar información que pueda ser relevante para los consumidores, ya sea a la hora de realizar alguna actividad de consumo o sobre los derechos que se tiene frente a alguna vulneración que se le realice en este ámbito. Por lo mismo, resulta de suma importancia también que se eduque en esta materia teniendo en cuenta los bajos ingresos que recibe gran parte de la población chilena. Una de las vías debe ser los medios de comunicación en donde se entregue información sobre estas temáticas y no centrarse tanto en el ámbito

delictual como ocurre en la actualidad durante gran parte de los noticiarios de nuestro país y en el resto de la programación diaria como en los matinales, por nombrar un ejemplo.

No obstante lo anterior no se puede desconocer que existen estas iniciativas, basta revisar la sección *Educación para el consumo* en la página del SERNAC para comprobarlo, pero éstas no son lo suficientemente difundidas y aprovechadas por la población y difieren entre las distintas zonas de nuestro país.

El segundo actor es el consumidor que durante los primeros años del SERNAC realizaba pocas denuncias, quizás por sentirse débil como para dirigirse contra una empresa, o simplemente por pensar que no iba a conseguir nada más que perder su tiempo, pero durante los últimos años dicho sujeto se ha ido empoderando y perdiendo el miedo de reclamar en el SERNAC y dirigirse luego ante los tribunales de justicia si no consigue lo que busca ante dicho organismo. Y además cabe mencionar que hoy en día el consumidor no solamente ejerce acciones personales, sino que también puede ejercer acciones de intereses colectivos y acciones de intereses difusos que promueven la defensa de un conjunto de consumidores.

El último de los actores es el empresariado, quien tiene que cambiar de enfoque, entendiendo que todas las controversias que se producen en este ámbito son una gran oportunidad para mejorar sus servicios y competitividad frente a otras empresas. Por lo que cumpliendo la normativa de DERECHO DEL CONSUMO no sólo se benefician los consumidores como podría pensarse anticipadamente, sino que ellos también, debido a que mantendrán a su cliente y tendrán un mejor prestigio que sus competidores que no actúan de la manera esperada.

#### **4. Desafíos**

Si bien se ha avanzado bastante en la regulación chilena, se debe seguir mejorando tomando como referencia en lo que sea compatible con nuestro país, la regulación en materia de DERECHO DEL CONSUMO de otros países que cuenten con mayores estándares de protección, y avanzar en diversos aspectos como disminuir la asimetría naturalmente existente entre consumidor y empresario, principalmente a través de la educación del consumo, en especial a las personas más vulnerables de nuestro país que son usualmente las víctimas de abusos dentro de este ámbito; en segundo lugar hacer lo más expedito posible los trámites de reclamos para que no se desanimen los consumidores afectados al tener que esperar un transcurso de tiempo tan prolongado; y finalmente el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores a través del financiamiento con mayor cantidad de fondos concursables que les permitan a estas asociaciones proteger, informar y educar de mejor manera a los consumidores, así como asumir su representación y defensa en caso de que así se le solicite.