

07.07.2004

Un análisis de la Nueva Ley del Consumidor.

La ley promulgada el 29 de Junio del 2004 tuvo casi tres años de trámite legislativo y fue , finalmente , una ley compromiso de todos los partidos políticos chilenos. En su aprobación en el Senado se produjo un apoyo unánime a las disposiciones y los 5 senadores socialistas hicieron indicaciones fundamentales para el proyecto.

El poderoso lobby de los empresarios y de las asociaciones gremiales de grandes tiendas, comercio y bancos trataron de paralizar o demorar el proyecto e intentaron provocar una campaña del terror entre sus afiliados. Sin embargo encontraron que ningún partido político, ni siquiera los más cercanos a sus posiciones, les daban una base política para apoyarlos. Debieron resignarse y aceptar la nueva ley como un hecho consumado.

La ley aprobada es una muy buena herramienta para defender a los consumidores de los abusos de un mercado poco transparente en que los consumidores carecen de información. En que además el sistema judicial está estructurado en desventaja de los consumidores aislados y sin recursos. Hasta ahora el consumidor no tenía posibilidades de ser indemnizado, pues los costos de la demanda superaban varias veces la posible compensación a través de la justicia. Los grandes proveedores podían usar recursos de apelación y dilatar indefinidamente los juicios.

Esta ha sido la principal razón para aprobar las llamadas demandas colectivas , es decir , aquellas en que con un solo juicio se resuelven todos los casos similares .Pero , además , el hecho que los consumidores afectados por un mismo caso deban agruparse , recurrir al Sernac. o a una Asociación de Consumidores para plantear su caso ya no es sólo una manera de enfrentar un juicio sino que es el principio de una organización de clase , en que la vida y la economía moderna obligan a la gente a actuar colectivamente.

La ley 19496 estaba vigente desde 1997 y sufrió varias modificaciones , pues durante su trámite legislativo el temor de la derecha de que afectara a la economía de mercado osó vacilar a incluso , parlamentarios de la Concertación , y los hizo eliminar algunas cláusulas importantes , que debieron esperar estos 7 años para aprobarse, entre ellas el llamado derecho al retracto de ciertos contratos, la eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión , el apoyo a

las Asociaciones de Consumidores y una buena regulación de los créditos de consumo y su cobranza extrajudicial.

¿ Qué cosas quedaron pendientes para una nueva ley ?

No prosperó un sistema de indemnización en los casos llamados de interés difuso. Por ejemplo cuando una pérdida de gas o de un producto químico causa un daño a la comunidad y no es posible que cada persona compruebe cuanto lo ha dañado individualmente. La comisión de Economía del Senado, al exigir que cada consumidor dañado estableciera una relación directa de daño a indemnización redujo el interés difuso al mismo caso colectivo , lo que hará imposible proceder mediante un proceso especial a la compensación del daño difuso.

Sin embargo lo aprobado a los llamados intereses colectivos y o supraindividuales , es un gran progreso a nuestra legislación del siglo 19.-

También el derecho a retracto a ciertos contratos se redujo a sólo tres casos : un plazo de 10 días para retractarse en las matrículas a establecimientos educacionales , 10 días , para los llamados tiempos compartidos de vacaciones y 10 días para las ventas a distancia , por medios electrónicos o telefónicos.

Este derecho a retracto es mucho más amplio en otros países. Aquí quedó afuera la objeción a la calidad de la enseñanza, que se produce cuando un estudiante comprueba que lo que se le entrega en la carrera elegida no tiene la calidad ofrecida. La enseñanza quedó fuera de esta legislación.

La indicación del Senador Naranjo de eliminar la letra chica, agrandando los textos a un mínimo de 2,5 mm. ha provocado gran satisfacción en los consumidores . Pero hay que hacer notar, que la letra chica no sólo es temible por su tamaño , sino, principalmente por su contenido . Hay cláusulas enredosas, redactadas para engañar o para anular lo que se dice en el texto principal. La ley no entró en esa materia que ahora quedará pendiente.

Hubo tres temas de gran importancia y actualidad para los consumidores y usuarios chilenos en los que por su complejidad y tratando que la legislación saliera en lo fundamental aprobada lo antes posible la ley no se pronunció: Las llamadas negligencias médicas que requieren con urgencia un tratamiento especial, ya sea judicial o arbitral, pues se prestan para abusos en ambos sentidos.

Toda la actividad de los profesionales quedó exceptuada por la ley.

Igualmente la calidad de la vivienda. Esta tiene una ley especial que en la práctica no funciona y habría sido la oportunidad de darle un tratamiento más rápido y que garantizara en mejor forma a los compradores. Lamentablemente, no se hizo. Y, finalmente, si bien la ley obliga a las casa comerciales a dar una información escrita y completa sobre los créditos de consumo que conste en cada boleta y factura, la ley no intervino para regular en mejor forma las llamadas tasas máximas convencionales de interés, que actualmente funcionan contra los consumidores que solicitan préstamos de bajo monto.

Tal vez el tema de mayor importancia que fue omitido en la ley es la obligación del Estado de apoyar a la organización de los consumidores como condición necesaria e indispensable para el funcionamiento de una economía de mercado. Esa es la experiencia de todos los países desarrollados. En esta ley, cuando se trató de establecer la obligación del SERNAC de apoyar el desarrollo de las organizaciones civiles que Representen a los consumidores, hubo oposición y se eliminó del texto.

Ahora, como no figura entre las obligaciones de la institución, depende exclusivamente de la opinión del director nacional de turno del SERNAC, lo que el Estado haga en esta materia.

Como compensación un poco mezquina, las Asociaciones de Consumidores lograron la aprobación de un Fondo de Apoyo Concursable, que nación vacío, es decir sin recursos. Ahora dependerá año a año, del Ministro de Hacienda y del Director de Presupuesto la aprobación de recursos que mantengan con vida a las Asociaciones de Consumidores chilenas.

Ernesto Benado R.