

PRESIDENTE LAGOS: "ESTA LEY SE HACE CARGO DE LOS PROBLEMAS REALES QUE TENEMOS EN NUESTRA SOCIEDAD"

El Mandatario promulgó esta mañana la nueva ley del consumidor que establece, entre otras medidas, la prohibición de la llamada letra chica y el derecho a poner término unilateralmente a un contrato antes de 10 días contados desde la recepción del bien comprado o desde la contratación del servicio.

El Jefe de Estado señaló que esta normativa "expresa que es posible una legislación que avanza en beneficio de todos, en beneficio de los derechos de la gente, velando por la transparencia, castigando las trampas".

El Presidente de la República, Ricardo Lagos, promulgó hoy la nueva Ley del Consumidor, normativa destinada, en términos generales, a corregir las fallas del mercado que afectan la correcta relación que debe existir entre consumidores y proveedores. "Tenemos una Ley del Consumidor, es una buena noticia que era esperada por los consumidores de Chile y que va a proteger de malas prácticas", advirtió el Mandatario, quien aseguró además que la nueva legislación "se hace cargo de los problemas reales que tenemos en nuestra sociedad".

A la ceremonia, efectuada esta mañana en el Palacio de La Moneda, a la que también asistieron, entre otras autoridades, el ministro de Economía, Jorge Rodríguez, y el director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Alberto Undurraga. En la ocasión, el Jefe de Estado recordó que la decisión de elaborar un nuevo texto legal sobre la materia, surgió a pocos meses de iniciado su Gobierno producto de las fuertes lluvias que en el invierno del año 2000 afectaron a varias regiones del país, dañando un importante número de viviendas mal construidas. "Tal vez algunos de ustedes recuerden las inundaciones del año 2000 y la imposibilidad legal que en ese momento tenía el Servicio del Consumidor, por ejemplo, de proteger a los propietarios de esas casas, que se encontraban totalmente inundadas", comentó.

En ese sentido resaltó que la nueva legislación beneficia a los consumidores, a las empresas y a la economía del país en su conjunto. "Hemos ganado todos, sobre la base que esperamos que las leyes sean para cumplirlas. Si la ley y el sentido común dicen que las casas deben estar bien construidas, ganan los consumidores cuando el Sernac puede orientarlos y defender a los consumidores en la compra de viviendas", subrayó.

El Mandatario explicó que esta ley contempla el derecho de los consumidores a poner término unilateralmente a un contrato antes de 10 días contados desde la recepción del bien comprado o desde la contratación del servicio. Ejemplo de ello son las compras efectuadas en reuniones en las que el consumidor debe dar su consentimiento, las realizadas por Internet o a distancia y los contratos de educación.

Sobre estos últimos, el Presidente Lagos puntualizó que "queremos que los jóvenes tengan todas las alternativas posibles, en función de la calidad de los distintos planes de estudio, sin las presiones de la urgencia de tener que resolver rápidamente, por ello se estableció la facultad de retractarse, en un plazo de 10 días, a partir de la publicación de aquellos aceptados por las universidades del Consejo de Rectores". De esta manera, continuó, "la elección del futuro que harán los jóvenes, va a ser con toda la información disponible".

Respecto de la letra chica en los contratos, el Jefe de Estado informó que la ley

determina un tamaño mínimo de letra que sea legible por la mayoría de las personas. "Se han establecido formas para evitar presiones en ninguna forma de venta, y por ello se ha establecido un plazo de 10 días para retractarse en aquellas reuniones a las cuales se invita y en donde todos sacan rápido la lapicera y firman y después comienza el tema, ejemplo clásico, no quiero decir nada malo, pero las vacaciones de tiempo compartido, en que muestran un gran lugar vacacional y después viene la letra chica del contrato", manifestó.

Otro de los aspectos relevantes de la normativa es el que permite resolver en un solo juicio, y con procedimientos simples, miles de casos de cobros abusivos. "Hoy día, cada juicio que haga cada consumidor tiene que ser repetido al infinitum por cada otro consumidor. Si un millón de personas tienen el mismo problema, tendrán que hacer un millón de juicios. Ahora esto ha cambiado", dijo el Mandatario. Añadió en este sentido que "si con un reclamo se soluciona el problema y con su reclamo se soluciona el de mucha gente que está en igual situación, entonces bastará un reclamo para resolver miles de problemas y casos similares".

Sobre este punto, destacó el hecho de que "la ley contempla, como aquí se recordaba, el que sea más fácil llegar directamente a los tribunales, sin necesidad de recurrir a especialistas en el tema, para no mencionar a los abogados en particular". Esto último, explicó, "permite que todos aquellos casos menores de 10 Unidades Tributarias Mensuales, casi 300 mil pesos, serán resueltos por una sola instancia en Juzgados de Policía Local, lo cual va a acortar la duración del juicio en por lo menos dos años respecto de la situación de hoy".

Del mismo modo, el Jefe de Estado destacó que la nueva ley fomenta la creación de asociaciones de consumidores. "Estamos tomando medidas para fortalecer la sociedad civil y eso nos parece fundamental, porque estamos generando un espacio de un número significativo de ciudadanos que quieren tener una participación activa en este ámbito", puntualizó.

Finalmente, el Primer Mandatario dijo que la ley hoy promulgada fortalece el sistema democrático del país, "porque aquí se expresa que es posible una legislación que avanza en beneficio de todos, en beneficio de los derechos de la gente, velando por la transparencia, castigando las trampas. Haciendo todo esto, construimos ciudadanía y fortalecemos la calidad de nuestra convivencia".