

Discurso del Presidente de la República en Promulgación de la nueva Ley del Consumidor

SANTIAGO, 29 de Junio de 2004

Creo que hoy día damos una buena noticia a nuestros ciudadanos. Después de más de dos años desde que se envió un conjunto de modificaciones al Parlamento, 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. Tiene que ver también con la dignidad de la familia. Es una ley que beneficia a las empresas que hacen bien las cosas y que permitirá, en consecuencia, incentivar comportamientos que sean los más correctos. En definitiva, es una ley que se hace cargo de los problemas reales que tenemos en nuestra sociedad.

Al comenzar el Gobierno planteamos la necesidad de modificar el proyecto que estaba en el Parlamento. 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 flamantes propietarios de esas casas, que se encontraban totalmente inundadas. Vimos, entonces, que había que dotar al Servicio del Consumidor de facultades necesarias para asumir la protección de esos propietarios, entre otras cosas. Y no podía ser que la ley del consumidor, lo dijimos en ese momento, sirviera para defender al consumidor de muchos productos inadecuados, pero no de un producto tan esencial como es la vivienda de una persona.

No era, por cierto, el único problema que enfrentaban los consumidores y las encuestas de opinión daban cuenta de un grado alto de insatisfacción de los consumidores al encontrar fallas o abusos en los mercados y prácticamente no tener a quién recurrir.

Cómo, entonces, introducíamos cambios que permitieran que los derechos se pudieran ejercer y no fuesen letra muerta. Y esto hizo necesario enviar un conjunto de modificaciones al Parlamento, que son las que hoy día nos permiten tener una ley que creemos es adecuada.

Esta ley beneficia a los consumidores, beneficia, qué duda cabe, también a las empresas y beneficia a la economía y a la sociedad 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.

Nos interesa, por cierto, también, como usted decía, decía Alberto Undurraga, que los jóvenes puedan estudiar y desarrollarse, y 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. Y 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. Porque ese joven está allí, en cuanto consumidor, enfrentado a una de las decisiones más trascendentes que va a tomar en su vida y, sin embargo, una vez que marcaba una carrera en una universidad determinada, no tenía posibilidades de echar pie atrás. Ahora, la elección del futuro que harán los jóvenes, va a ser con toda la información disponible.

También 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.

Por eso nos parece tan importante también un segundo elemento, se refiere al tema de los juicios. 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 1 millón de juicios. Ahora esto ha cambiado. No necesito decir que si se está reclamando porque en la cuenta que llegó a fin de mes están cobrando adicionalmente 900 pesos de más, por un servicio que no se ha solicitado y que aparece en la cuenta, reclamar aquello le va a costar mucho más que los 900 pesos. Y, por lo tanto, al final se pagan los 900 pesos y nos evitamos el problema. Eso es lo que queremos evitar.

Por esto, si con su 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 similares y de casos similares.

Entonces, el principal impacto de esta modificación va a estar en que las cuentas serán más transparentes, menos infracciones masivas a la ley, porque será posible, en consecuencia, que los consumidores, a través de un solo reclamo, estén beneficiando a todos aquellos que estén en situación similar.

Al mismo tiempo, también, para los casos individuales, en la ley se 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.

Lo que se está estableciendo es que todos aquellos casos menores de 10 Unidades Tributarias Mensuales, casi 300 mil pesos, doscientos noventa y siete y tantos, 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. Y esto es porque nos interesa más transparencia y hemos hecho cambios para poder tener un ordenamiento más adecuado.

También, por supuesto, hay aumento significativo de multas cuando se trata de publicidad engañosa, que contribuye a una mejor información y la publicación de tasas de interés a las cuales se refería Alberto, creo que es tremendamente importante, en tanto hoy sabemos que en el mundo de las grandes tiendas, en particular, es más importante hacer una compra a plazo que a contado, porque lo que interesa, en el fondo, es la tasa de interés que se está cobrando. Y no nos parece que esa sea la forma de poder adecuar... adecuadamente lo que es el comercio. El comercio es comercio, es la intermediación entre el que provee un producto, el que lo consume y no el jugar este rol de verdaderas operaciones que tienen que ver más con el mercado financiero que con la satisfacción del consumidor.

Por eso creo que hoy día miles de chilenos que satisfacen sus necesidades en casas comerciales y grandes tiendas con compras a crédito, van a ser beneficiados, porque van a saber exactamente qué es lo que están pagando, a partir de la información de las tasas

de interés. Esto empieza a regir 90 días después de la publicación de la ley.

Esto implica otros elementos importantes: cómo fortalecemos las distintas asociaciones de consumidores en el país, cómo creamos un fondo para el financiamiento de estas asociaciones y, al mismo tiempo, segundo tema muy importante, cómo damos confianza a los consumidores en el comercio electrónico, en donde los derechos que va a tener el consumidor serán los mismos que en el comercio tradicional. El comercio electrónico está aquí para quedarse y para seguir creciendo. Y, por lo tanto, la necesidad de que tenga el consumidor electrónico el mismo derecho que el consumidor tradicional, que va a estar presente en una tienda, es muy importante.

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. Y, por lo tanto, estamos fortaleciendo organizaciones no gubernamentales de la sociedad civil, fortaleciendo el comercio electrónico y estamos ganando en transparencia en ambos elementos.

Junto a los consumidores, también creemos que ganan las empresas y la economía en general del país. Aquí estamos incentivando buenas prácticas empresariales, con publicidad que implique información verdadera, sin cobros de más, con más transparencia en la información. De igual manera, los consumidores van a ser más exigentes, más conscientes de sus derechos, pero esto implica mejorar la calidad de los productos y servicios, y con ello la competitividad del país se eleva. Nuestros consumidores exigirán estar más informados, pero las empresas, en consecuencia, tendrán que competir en dar más información.

Cuando se produjo la crisis energética en la década del 70 y del 80, pasó a ser fundamental en los países desarrollados poner con claridad cuál era el consumo energético de cada elemento electrodoméstico. Esto implicó productos de más calidad, con menos consumo de energía y en donde el consumidor elegía por la cantidad de energía que consumía ese particular equipo electrónico. Esta es la forma de competir en el mundo moderno. Por ello nos parece tan importante lo que aquí estamos haciendo. Nos interesa un país que sea próspero con sus empresas, con los que se dedican al comercio y a la intermediación, y también será más próspero para su gente, un país de emprendedores que sepan que se les mira con orgullo y respeto.

Algo muy importante es que a través de esta ley los consumidores comprenderán mejor que con ninguna otra forma, que el comercio establecido, el que paga sus impuestos, el que paga locales para estar cerca del consumidor, es más seguro para el propio consumidor que el comercio ambulante.

Queremos empresas que destaquen por su servicio a los clientes, por la solución a sus problemas y que es lo que se ha incentivado a partir de esta nueva legislación.

El gobierno ha liderado este acuerdo para la aprobación de una ley que es fruto de un estilo de gobernar que ha sido fundamental en los últimos años. El enfoque que ha hecho el Servicio Nacional del Consumidor, de trabajar para cambiarle la cara a Chile en materia de consumo, ha sido un camino que ha dado frutos. Los consumidores están conociendo sus derechos y deberes y queremos que los ejerzan. Las empresas ven en la

protección al consumidor una oportunidad y no una amenaza, y que juntos podemos tener y desarrollar una institucionalidad que será mucho más moderna.

Por eso quisiera agradecer en esta ocasión al ministro Jorge Rodríguez por los esfuerzos hechos, a todos los funcionarios del Sernac, liderados por Alberto Undurraga, a las asociaciones de consumidores y a las cámaras de comercio, a los parlamentarios y a todos aquellos que trabajaron por mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos. Este fue un proyecto de ley en donde todos tuvieron una participación y todos pudieron dar su palabra.

Éste es el valor de nuestro sistema democrático, 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, digámoslo como es. Haciendo todo esto, construimos ciudadanía y fortalecemos la calidad de nuestra convivencia.

En último término, esta ley se entronca con lo que hemos sido capaces de hacer en los otros elementos de nuestra institucionalidad, el establecimiento de un fiscal nacional en el ámbito de la reforma procesal penal, el fortalecimiento de lo que son los defensores del ciudadano, el fortalecimiento de los consumidores, el fortalecimiento de instituciones que le permiten al trabajador y al empresario defender mejor sus derechos en los tribunales laborales, que se están debatiendo hoy en el Parlamento, el fortalecimiento de la entidad de la familia a través de los tribunales de familia, que tienen por objeto permitir, cuando hay situaciones difíciles en el ámbito familiar, recurrir a un tribunal que se encargue específicamente de aquello.

En el fondo, esta ley se entronca en un conjunto más amplio de derechos y deberes de los ciudadanos de Chile, en cada uno de los ámbitos que se desempeñan, en el ámbito laboral o empresarial, en el ámbito familiar, en el ámbito de lo que son sus derechos más directos y respecto de los cuales creo que a través de esta ley estamos dando, del punto de vista del consumidor, los derechos que en otras leyes estamos dando al consumidor que trabaja o al consumidor que emprende, al consumidor que ve conculcado sus derechos producto de la delincuencia y que tiene acceso, en consecuencia, a una justicia más expedita, al consumidor que tiene dificultades familiares y que está en condiciones de recurrir a un tribunal de familia. En suma, este consumidor, que como ciudadano es titular de todos estos derechos y que es lo que nos hace tener un sistema democrático en forma, profundo y que llegue a cada hijo de Chile.

Si eso lo hacemos así y el ciudadano percibe que sus derechos están protegidos, entonces tendremos un ciudadano que participa de los temas públicos, que participa y no le da lo mismo quiénes son sus liderazgos, quiénes son los que lo conducen, quiénes son los que los protegen.

Lo digo aquí, porque las asociaciones de consumidores han jugado un rol muy importante en esta ley, y ahí se trata de un conjunto de ciudadanos que entienden que éste es un ámbito respecto al cual quieren tener una palabra. Y esta ley que hoy día se promulga es un reconocimiento al esfuerzo de tantos y tantas que han hecho posible llegar a este momento.

Mis felicitaciones por este esfuerzo y ahora esperemos el cumplimiento de esta ley por

todos los chilenos. Muchas gracias.

Declaraciones de S.E.:

S.E.: Bueno, esperemos que lo que ha resuelto Naciones Unidas pueda tener éxito. Es una tarea muy compleja y muy difícil, porque creo que en un momento dado las cosas se precipitaron más de la cuenta. En todo caso, el esfuerzo de hacer esta transferencia en el día de ayer apuntaba, creo, en esa dirección, estamos haciendo un seguimiento muy de cerca del tema y ojalá podamos evitar al máximo el derramamiento de sangre que tiene lugar.

Pregunta: ¿No es una transmisión un poco a medias se ha dicho, porque, en el fondo igual van a permanecer fuerzas allá, Saddam Hussein va a estar custodiado por fuerzas norteamericanas?

S.E.: Por eso una transición que se hace a partir de una situación de hecho muy compleja y muy difícil, el paso, digamos, de ejércitos de ocupación y, en consecuencia, Naciones Unidas va a tener (tender) que involucrarse en mayor medida. Y ojalá este involucramiento de Naciones Unidas pueda permitir un avance satisfactorio.

No es fácil, y como dijeron ayer distintos ministros de Exteriores, temen que situaciones de violencia puedan continuar en el corto plazo.