

20

**NOTAS PARA LA INTERVENCIÓN DE S.E. EL  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, RICARDO LAGOS  
ESCOBAR, EN LA PROMULGACIÓN DE  
MODIFICACIONES A LA LEY DEL CONSUMIDOR**

Martes 29 de junio de 2004

Hoy damos una buena noticia para los ciudadanos de nuestro país.

Después de más de dos años desde el envío de las Modificaciones a la Ley del Consumidor al Parlamento, promulgamos una ley que:

- Es esperada por los consumidores de todo el país y que los protegerá de malas prácticas que afectan los bolsillos y la dignidad de muchas familias.
- Beneficiará a las empresas que hacen bien las cosas y castigará a quienes cometen ilegalidades. Una ley que incentivará los comportamientos correctos.

En definitiva, una ley que se hace cargo de problemas reales que existen en nuestra sociedad.

Al inicio de mi gobierno planteé la necesidad de modificar la Ley del Consumidor.

Recordarán ustedes las inundaciones del año 2000 y la imposibilidad legal del Servicio Nacional del Consumidor de defender a los entonces flamantes propietarios de viviendas nuevas totalmente inundadas.

Vimos entonces que se hacía necesario dotar a este servicio de las facultades necesarias para asumir la protección de los propietarios de viviendas nuevas.

No podía ser, como dije entonces, que la Ley del Consumidor sirviera para defender a un consumidor de una tachuela en una conserva, pero no de una casa mal construida.

Pero no era el único problema que enfrentaban los consumidores. Las encuestas de opinión daban cuenta de la insatisfacción de los consumidores al producirse fallas o abusos en los mercados. Sobre el 70% consideraba que la protección al consumidor era mala o ninguna en nuestro país.

Se requerían cambios que permitieran que los derechos que ya existían se pudieran ejercer y no fueran letra muerta.

Es por ello que el proyecto que enviamos al Congreso Nacional, y que fue aprobado y enriquecido por la unanimidad de éste, contemplaba los diversos temas que expuso el Director del SERNAC.

Nos preguntamos: ¿quién se beneficia con esta ley? Todos los chilenos, sin duda. Los consumidores, las empresas que hacen bien las cosas, la economía y la sociedad entera.

## **Ganan los consumidores**

Sin duda ganamos todos, si sabemos que las leyes se hacen 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 defenderlos en materias de viviendas.

Nos interesa que los jóvenes puedan estudiar y desarrollarse. Queremos que elijan entre todas las alternativas disponibles por la calidad de los planes de estudios, sin presiones.

Para ello hemos establecido la retractación con plazo de 10 días a partir de la publicación de los aceptados por las universidades del Consejo de Rectores.

Desde ahora, la elección del futuro es con toda la información disponible.

Tampoco queremos presiones en ninguna forma de venta, y por ello hemos establecido un plazo de 10 días para retractarse en aquellas reuniones en que se presiona a la compra. El ejemplo clásico es el de las Vacaciones de Tiempo Compartido.

Pero la situación de la compra bajo presión y la vivienda no es lo único que hoy cambia. Los problemas masivos tendrán soluciones rápidas y efectivas.

Si un problema afecta a un número de consumidores, incluso en distintos puntos del país, bastará con un solo juicio para solucionarlo para todos.

¿Cómo es hoy en día? Si un millón de personas tiene el mismo problema, hay que hacer un millón de juicios.

Esto no es sólo absurdo sino también antieconómico.

Si a usted le están cobrando 900 pesos demás en su cuenta, por un servicio que no solicitó, y reclamar le cuesta al menos cinco mil pesos entre la locomoción, los llamados telefónicos, las cartas que debe enviar y el tiempo que debe utilizar, usted sacará las cuentas y terminará pagando los \$900 demás.



Desde hoy, esto empieza a cambiar. Con su reclamo se solucionará su problema, pero también el de mucha gente en la misma situación. Incluso más, ya no será negocio para las empresas establecer cobros adicionales, porque bastará con un reclamo para la solución de miles de casos.

Por lo tanto, el principal impacto de esta modificación estará en la casa, en cuentas más transparentes, en menos infracciones masivas a la ley, en menos trampas pequeñas pero sistemáticas a los consumidores.

¿Y qué pasará con los casos individuales? También hemos trabajado en el acceso a la justicia en estos casos.

Los casos menores a 10 UTM (\$297.380) serán resueltos en una sola instancia, sin necesidad de abogados, en los juzgados de policía locales, lo que acortará la duración de los juicios en 2 años.

Nos interesa la transparencia, y como país hemos hecho cambios importantes en nuestro ordenamiento para alcanzarla. También entonces hay que buscar transparencia en la relación de consumo.

Los aumentos de las multas en publicidad engañosa contribuirán a una mejor información para todos, y la publicación de la tasa de interés en las boletas permitirá saber cuánto pagamos cuando nos endeudamos en el comercio, lo que hoy es imposible.

Hoy son miles los chilenos que diariamente satisfacen necesidades en casas comerciales y grandes tiendas con compras a crédito. Ellos serán los beneficiados con más y mejor información<sup>1</sup>.

Aspiramos a un país moderno, que siga el ritmo de los tiempos. Por ello hemos incorporado en esta ley dos cambios vitales.

① Fortalecemos la existencia de asociaciones de consumidores, facilitando su constitución y creando un fondo para su financiamiento, por una parte; y damos confianza a los consumidores en el comercio electrónico, por otra, porque los derechos serán los mismos que en el comercio tradicional. ②

---

<sup>1</sup> Esta modificación empieza a regir 90 días después de la publicación de la ley.

Con ello, nuestra sociedad civil se fortalece, lo que es propio de los países modernos; con ello nuestro comercio electrónico se fortalece, gana transparencia y facilita la vida de los consumidores.

## **Ganan las empresas que hacen bien las cosas – gana la economía**

Pero no sólo ganan los consumidores, sino que gana Chile. Ganan las empresas que hacen bien las cosas y la economía en general.

Cuando una ley incentiva buenas prácticas empresariales, con publicidad con información verdadera, sin cobros de más, con más transparencia en la información, la economía es más sana y se asignan de mejor forma los recursos.

De la misma forma, cuando en un país los consumidores son más exigentes, mejora la calidad de los productos y servicios y con ello la competitividad del país se eleva.

En efecto, nuestro país está abierto a la economía del mundo y posee relaciones internacionales que le exigen una preocupación mayor por los mercados.

La mejor manera de cuidar ~~los mercados~~ es proteger a ~~sus principales protagonistas~~: los consumidores.

Por el lado de las empresas, las que hacen bien las cosas verán como aquel que se aparta del camino legal recibirá una sanción.

Nos interesa un país próspero en sus empresas, próspero para su gente.

Un país de emprendedores que sepan que se les mira con orgullo y respeto.

*Comercio reflejado en el seguro para el  
consumidor; los ambulantes no.*

Por eso queremos entonces que las empresas se destaquen por su servicio a sus clientes y por la solución de sus problemas, que es lo que hemos incentivado a partir de esta nueva legislación.

## **Palabras finales**

Mi gobierno ha liderado el acuerdo para la aprobación de una Ley que es fruto de un estilo de gobernar propio de la Concertación.

El enfoque del SERNAC, de trabajar por cambiarle la cara a Chile en materia de consumo, es un camino acertado.

Queremos que los consumidores conozcan sus derechos y deberes y los ejerzan; que las empresas vean en la protección al consumidor una oportunidad, no una amenaza; y que juntos tengamos una institucionalidad moderna.



Agradezco al ministro Jorge Rodríguez, a los funcionarios del SERNAC liderados por Alberto Undurraga, a las Asociaciones de Consumidores y Cámaras de Comercio, a los parlamentarios y a todos aquellos que trabajaron para mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

Ese es el valor de la democracia. Así, protegiendo los derechos de la gente, velando por la transparencia, castigando las trampas, construimos ciudadanía y fortalecemos la calidad de nuestra convivencia.

Muchas gracias.