

RL / ~~De~~ Consumidor
11/07/2010

RICARDO LAGOS.

¿Cuál debe ser a su juicio el rol del consumidor en una economía de mercado? ¿Corresponde en este marco económico, la protección de sus derechos?

--El rol del consumidor es esencial en una economía de mercado y así lo han entendido las sociedades modernas. Este debe dejar de ser un ente inerte frente a los proveedores de bienes y servicios. Porque oferta y demanda interactúan mejor entre sí en la medida en que el consumidor adquiere conciencia de su calidad de agente económico y se organiza para hacer sentir su peso en el proceso económico.

Por cierto, corresponde en este marco económico la protección de sus derechos. Existen directrices aprobadas por Naciones Unidas que obligan a los países miembros a dictar normas que establezcan los derechos de los consumidores. A fijar regulaciones que pongan freno a prácticas comerciales abusivas y que favorezcan la organización de los consumidores. A asegurar su acceso a una información adecuada que les permita adoptar decisiones de compra según sus necesidades y deseos y a hacer realidad sus derechos a ser indemnizados en caso de sufrir un daño patrimonial.

¿Estima necesario en una economía de mercado establecer protección a los consumidores frente a eventuales productos o servicios defectuosos, inseguros o peligrosos, publicidad engañosa o de contratos abusivos? De considerarlo necesario, ¿cómo se podría implementar?

--La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud o seguridad es, precisamente, una de las necesidades que las directrices de Naciones Unidas busca atender.

Es obligación del Estado procurar, en la medida de lo posible, que todos los bienes estén exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores.

Debe obligarse a los proveedores a informar al consumidor, en el

producto mismo, los riesgos que su uso implica y a formular las advertencias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad. Comprobada la peligrosidad de un producto, a los daños y perjuicios que puede causar a la población, por esto deben responsabilizarse solidariamente productores, importadores y distribuidores, de manera que estos sean retirados del mercado e indemnizados los usuarios, cuando corresponda.

Esta normativa y otras disposiciones sobre publicidad engañosa y contratos abusivos, están consideradas en el proyecto de ley sobre derechos de los consumidores que se tramita actualmente ante el Congreso Nacional.

¿Que rol le asigna al Estado y a Sernac en particular en la protección de los derechos de los consumidores?

--El Estado debe crear las condiciones para que los consumidores actúen en igualdad frente a los proveedores de bienes y servicios, de manera que las partes busquen en conjunto las fórmulas que mejoren el funcionamiento del mercado y den satisfacción a sus intereses y derechos.

A SERNAC le corresponde específicamente formar conciencia entre los proveedores y comunidad en general, acerca de los derechos del consumidor y propiciar su acción organizada. Parte fundamental de su labor es la información y educación de los consumidores en todo lo relativo a sus derechos y forma de hacerlos valer.

La labor de información comprende la realización de encuestas de precios para dar a conocer la realidad del mercado y hacer operar la competitividad entre proveedores; la realización de análisis comparativos de productos y para fundamentar las elecciones de compra de los consumidores.

Finalmente, le corresponde tomar parte activa ante los tribunales competentes de los casos que comprometan el interés de toda la comunidad.

¿Qué corresponde a consumidores y empresarios en una economía de mercado respecto de la protección de los derechos de los

consumidores, competencia, calidad?

--Consumidores y empresarios deben comprender que son partes de un proceso total, del desarrollo económico con equidad, y que cada uno debe asumir su compromiso con dicho proceso. Los equilibrios de oferta y demanda afectan el éxito del proceso. Los consumidores no deben incurrir en un consumismo desenfrenado con perjuicio de los niveles de ahorro interno que requiere el país. Y los proveedores deben cautelar la calidad de los bienes y servicios y no incurrir en afanes que afecten los niveles de vida de los consumidores.

Lograr lugares de encuentro de ambas partes para prevenir la ocurrencia de problemas o, cuando existen, solucionarlos sin necesidad de la tutela permanente del Estado, y en lo posible, sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales que son generalmente largos y costosos.