

Derechos de los consumidores y usuarios.

En este ámbito de derechos sociales debe perseverarse en la línea de su profundización, extensión y desarrollo, iniciada en los dos primeros gobiernos de la Concertación. Especial importancia revestirá impulsar medidas como las siguientes:

1. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, asignando mayores atribuciones y recursos al Servicio Nacional del Consumidor y a los municipios para que potencien sus acciones coordinadas en esta esfera.

2. Creación del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, coordinado por el Ministerio de Economía y en el que participen, además del SERNAC, todos los restantes organismos públicos con algún grado de involucramiento en este campo, tales como los ministerios de Salud, Educación, Vivienda, Agricultura, Justicia y Transportes y Telecomunicaciones, entre otros, las distintas superintendencias y otros servicios fiscalizadores del mercado de consumo, así como representantes del mundo asociativo de los consumidores y de las cámaras de la producción, el comercio y los servicios.

3. Mejorar el marco normativo instaurado por la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, especialmente mediante:

3.1. Ampliación de su ámbito de aplicación, incluyendo claramente en él la compra de vivienda nueva y los servicios básicos domiciliarios, sin perjuicio de la aplicación pertinente de las respectivas leyes sectoriales en los aspectos técnicos de cada actividad.

3.2. Establecer el derecho a retracto del consumidor, durante un breve lapso posterior a la firma del contrato (período de "enfriamiento"), cuando se trate de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, a fin de permitirle defenderse de los efectos a menudo lesivos de un contrato cuya celebración él no ha buscado y que le ha sido prácticamente impuesto por el vendedor.

3.3. Regular en nuestra legislación ciertas instituciones o figuras contractuales de consumo hoy día no contempladas y que sí lo están en países más avanzados en la materia, como las operaciones celebradas fuera de los establecimientos mercantiles, las ventas a domicilio, los contratos de tiempos compartidos turísticos, los viajes combinados y los servicios de televisión por cable y satelital, entre otras.

3.4. Mejorar el procedimiento para la solución de controversias de consumo, depurando las normas procesales de la actual ley de algunas deficiencias técnicas e instaurando un sistema voluntario de arbitraje tripartito de conflictos entre proveedores y consumidores.

3.4. Consagrar los derechos colectivos y difusos de los consumidores y usuarios (situaciones jurídicas en que varios sujetos son titulares de un mismo derecho o interés sobre un objeto común e indivisible), que deben ser objeto de tutela jurisdiccional mediante el ejercicio de una sola acción, la que podría ser incoada indistintamente por las asociaciones de consumidores, el SERNAC o el Defensor del Pueblo.

3.5. Establecer responsabilidad objetiva de los fabricantes o importadores y de los prestadores de servicios en los casos de accidentes de consumo, incentivando así la contratación de los seguros respectivos.

4. Realzar y promover significativamente el derecho a la seguridad de los consumidores y usuarios frente a los riesgos de daños, a través de la adopción de diversas políticas en distintos ámbitos. Por ejemplo, rehabilitar, modernizar y extender el servicio de transporte ferroviario, tanto de pasajeros como de carga, como una alternativa confiable y segura frente a la actual inseguridad vial derivada, entre otros factores, de la actual congestión de las carreteras.

El Defensor del Pueblo.

Un elemento medular para asegurar la efectiva vigencia y defensa de los derechos anteriormente enunciados es la creación de un órgano de rango constitucional, el Ombudsman o Defensor del Pueblo, encargado de asumir esa tarea.

Debe concebirse como un organismo autónomo cuyo titular sea designado por el Presidente de la República con el acuerdo de la mayoría del Senado y que goce de inamovilidad durante el plazo de desempeño de su cargo, sin perjuicio de poder ser acusado constitucionalmente en caso de notable abandono de sus deberes.

El Defensor del Pueblo, para cumplir su cometido, debe estar investido de facultades de interpelación frente a los organismos públicos encargados de atender las prestaciones correlativas a los derechos que se consideran lesionados o amagados, así como ante los que cumplen funciones de fiscalización de servicios públicos o de utilidad pública (superintendencias, algunos ministerios y otros servicios fiscalizadores específicos, como el Instituto de Salud Pública, por ejemplo). Además, si bien él mismo no tendría atribuciones para sancionar a nadie ni para resolver controversias, es indispensable que se lo dote de facultades para interponer acciones ante los tribunales cuando se trate de cautelar por esa vía derechos civiles o sociales de naturaleza colectiva o difusa o que no obstante su titularidad individual, tengan impacto social o entrañen una amenaza para el conjunto de la sociedad si no son sancionados con efecto general.


Francisco Fernández Fredes

17 de marzo de 1999.