



Dirección de Prensa

DISCURSO DE S.E. LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA,
MICHELLE BACHELET,
AL ANUNCIAR FORTALECIMIENTO INSTITUCIONALIDAD DE
PROTECCIÓN A CONSUMIDORES

Santiago, 2 de Junio de 2014

Amigas y amigos:

Nos reunimos acá hoy día para hablar como consumidores, pero esencialmente como ciudadanos. Porque es desde el ejercicio activo de nuestra ciudadanía que los chilenos y chilenas hemos tomado conciencia de nuestros derechos como consumidores. Y es desde la ciudadanía donde las personas se han organizado contra los abusos a la hora de comprar un producto o de utilizar un servicio.

Porque, lamentablemente, los abusos, los engaños, la falta de transparencia y la letra chica son parte de la vida cotidiana de millones de chilenos y chilenas.

Y lo hemos vivido todos, en situaciones tan cotidianas como cuando compramos uniformes escolares, o nos llega la cuenta de la tarjeta de crédito, o al momento de pagar el servicio de telefonía celular o de conocer los costos de la cuenta bancaria.

Y son, sobre todo, las familias de la clase media las que más lo resienten, ya que no consiguen que respeten sus derechos cuando necesitan reclamar sobre productos o servicios que les ha costado tanto llegar a tener.

Urge, entonces, mejorar los mecanismos con los que el sector público se hace cargo de este tema, y por eso que lo incorporamos como una tarea prioritaria dentro de los primeros cien días de Gobierno.

Hoy estamos firmando, para el envío posterior, un proyecto de ley que fortalece el Servicio Nacional del Consumidor y mejora las posibilidades de emprender acciones individuales y colectivas cuando las personas desean defenderse frente a un abuso.

Un proyecto que busca crear una institucionalidad más eficaz y que garantice a los consumidores que cuentan con reglas claras y contundentes para su defensa. Un proyecto que busca impedir que los abusos a los consumidores lleguen a ser un buen negocio en Chile.

Y eso significa entregar más información y crear mejores mecanismos para que desaparezca cualquier incentivo de abusar de los consumidores.

Y, por supuesto, necesitamos avanzar en la agilización de los procesos para resolver conflictos, ya sea con mediaciones, aplicación directa de sanciones o pago de indemnizaciones.

¿Y cuáles son las mejoras concretas que estamos proponiendo?

En primer lugar, vamos a dotar al Servicio Nacional del Consumidor de las facultades que le permitan cumplir su cometido de manera eficaz. Y para eso queremos darle facultades que hoy no tiene, como fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general.

En el caso de la fiscalización, el Servicio podrá disponer incluso del auxilio de la fuerza pública, si es necesario. Y en el caso de las sanciones, se determinarán mediante un procedimiento administrativo, con todos los derechos y garantías de un debido

proceso, y que puede dar lugar a la aplicación de multas, con la devolución de dineros que no debieron cobrarse.

También estamos mejorando la facultad del Sernac de conducir mediaciones colectivas. Y, además, queremos reforzar su independencia, con un estatuto para el nombramiento y la remoción de su director nacional, incluso más riguroso que el que se utiliza para el fiscal nacional económico.

Y tenemos, además, otros desafíos que enfrentaremos con este proyecto. Hoy en día, si la mediación del Sernac no deja conforme a un consumidor individual, puede denunciar y demandar a la empresa ante el Juzgado de Policía Local competente.

Pero esta instancia no es la mejor, porque estos juzgados tienen alta carga de trabajo y para un ciudadano común, sin asistencia jurídica, acudir a ellos puede ser engorroso y caro.

Entonces, este proyecto propone que las denuncias por infracciones a la ley del consumidor sean resueltas por el Sernac mismo, y que las acciones de indemnización, cuando hay perjuicios, sean de competencia de los tribunales civiles.

Esto tiene un fundamento simple: garantizar a los consumidores, tengan o no la posibilidad de ir a tribunales, de que va a haber una respuesta rápida, transparente y ágil a su problema.

Pero junto con las mayores facultades con que contará el Sernac, estamos aumentando las multas que contempla la ley, porque hoy los montos no son suficientes para evitar posibles infracciones, ni tampoco se condicen, en la mayoría de los casos, con la gravedad del atropello o del perjuicio.

Por ejemplo, la multa más alta actualmente es de 1.000 UTM, unos 42 millones de pesos, para los casos de publicidad engañosa que terminen por afectar la salud o la seguridad del consumidor o el medio ambiente. Vamos a triplicar el monto máximo de esta multa.

En algunos casos las aumentamos al doble, en otras a diez veces. Lo importante es que quede claro que los buenos negocios no pueden ser a costa de la buena fe de las personas.

Este proyecto elimina también las restricciones que impiden una reparación íntegra de los daños causados al interés colectivo de los consumidores, permitiendo, por ejemplo, las indemnizaciones por daño moral.

Sin duda que éstas son buenas noticias para los consumidores.

Pero más allá de lo que puede y debe hacer el Estado, la promoción y defensa de los derechos de los consumidores es más efectiva cuando las propias personas, organizadas, hacen oír su voz.

Por eso debemos hacernos cargo también de la necesidad de apoyar la organización de la sociedad civil.

Y por eso este proyecto de ley fue elaborado junto a las asociaciones de consumidores y potencia el rol esencial que ellas cumplen, aumentando los recursos del Fondo Concursable de la ley para la representación y defensa de los intereses de los consumidores.

Amigas y amigos:

Tenemos buenos motivos para estar satisfechos con este proyecto de ley, que estamos seguros tendrá una buena acogida en el Congreso, porque en esto hay un acuerdo transversal entre empresarios, consumidores y parlamentarios: los abusos ya no pueden tener lugar en nuestro país.

Y ese es un avance en la defensa de los consumidores, pero es, sobre todo, una apuesta para una mejor sociedad y una mejor democracia. Es la apuesta por relaciones más equitativas entre diversos actores sociales y es también la apuesta por una nación donde la confianza sea la base más sólida de nuestras relaciones cívicas, políticas y comerciales.



Dirección de Prensa

Así que creo que es una muy buena noticia, y ahora vamos a proceder a la firma.

Muchas gracias.

* * * * *

Santiago, 2 de Junio de 2014.