

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

“Luces y sombras de la reforma de ley del consumidor”

ODECU

ODECU

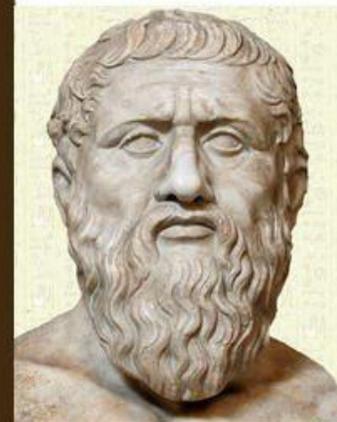
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ICARE, septiembre 2017

Ideas de justicia

- Norberto Bobbio se refiere como "aquel conjunto de valores, bienes o intereses para cuya protección o incremento los hombres recurren a esa técnica de convivencia a la que llamamos Derecho".
- El concepto de justicia, en su dimensión política, hace referencia al derecho privado y público, es decir, se trata de una cualidad que afecta, desde criterios legales y sociales, **a las relaciones contractuales de las personas entre sí y las que se dan entre las personas y el Estado.**
- "La justicia hemos afirmado se la considera como la primera de las virtudes de la sociedad; cada uno tiene el derecho de inviolabilidad basado en el principio de la justicia que ni siquiera el bienestar de la sociedad puede oponerse" (Rawles).

¿Qué tenemos hoy?



"La peor forma de injusticia es la justicia simulada."

Platón



Roles

- **SERNAC:** difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.
- **Legitimado activo** en representación de una “clase” afectada.
- **Asociaciones:** proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Fondo Concursable: una odiosa limitación

- Los recursos del Fondo Concursable para Organizaciones de Consumidores del SERNAC **no pueden ser destinados al financiamiento, directo o indirecto, de acciones o actividades relacionadas con la representación judicial de los miembros de las asociaciones de consumidores** y con el ejercicio de las acciones a que se refiere la Ley N° 19.496, ni destinarse a financiar la representación del interés individual, como del colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas.

¿Cómo nos favorece este proyecto?

- Se les reconoce el carácter de **organizaciones de interés público**.
- Se **duplica** el Fondo Concursable (**de 379 MM a 737 MM**).
- Se **eliminan restricciones legales** para el desarrollo de sus funciones.
- Se elimina la prohibición de desarrollar actividades lucrativas.
- Se elimina la restricción de dedicarse a otras actividades que no estén señaladas en la LPC.
- Se **umentan sus facultades** para: **ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles** para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.
- El **listado de actividades** que pueden realizar **deja de ser taxativo**.
- Se establece la **participación** de las asociaciones de consumidores en las **mediaciones colectivas** iniciadas a solicitud de éstas.

El proyecto busca romper una de las asimetrías

- En la rendición de la prueba documental se exigen pruebas insólitas, como las boletas de compra.
- Los Tribunales han asumido que está entre dos partes equilibradas y simétricas (por ejemplo, cajas de compensación y el adulto mayor firmando por un crédito cuyas consecuencias no le fueron explicadas).
- En estas relaciones de consumo masivas y asimétricas el proveedor siempre es quien está en mejores condiciones de aportar los antecedentes.
- **El proyecto incorpora lo que se conoce en la doctrina jurídica como *reglas de carga dinámica de la prueba*, facultando al Tribunal para distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio.**

Mediaciones

- Con el objeto de dar certeza jurídica a todos los interesados, se propone regular a nivel legal los procesos de mediación colectiva desarrollados por SERNAC, los que pasan a llamarse **Procedimientos Voluntarios Colectivos**. Éstos han permitido en el último tiempo llegar a importantes soluciones para los consumidores, evitando (también para el proveedor) los costos monetarios y de tiempo que conlleva un juicio colectivo, así como la imposición de multas y la incertidumbre que supone el ejercicio de cualquier acción judicial.
- ODECU apoya la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de los derechos de los consumidores y usuarios. Estos mecanismos deben ser económicos, ágiles y con soluciones de carácter universal y de largo alcance.
- Para que este procedimiento sea exitoso hay que tomar las medidas correspondientes para darle garantía a todos los actores de que recibirán un trato respetuoso y equitativo.

Facultades normativas e interpretativas

Éstas son de carácter general y deben dialogar con normativas sectoriales.

En el caso del SERNAC éstas serían, por ejemplo:

- Libre elección de bien o servicio (Artículo 3° inciso primero letra a).
- Derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes (Artículo 3° inciso primero letra b).
- Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios.
- Cláusulas que se entienden abusivas por ser contrarias a las exigencias de la buena fe en los contratos de adhesión (Artículo 16 letra g).
- Derecho de garantía legal (Artículo 21)
- Publicidad engañosa (Artículo 28)

Conclusiones

ODECU cree que el espíritu de este proyecto de ley, y la mayor parte de las medidas que propone, están la dirección adecuada para favorecer una mejor justicia.

“Esclarecer cómo podemos plantearnos la cuestión del mejoramiento de la injusticia, en lugar de ofrecer respuestas a las preguntas sobre la naturaleza de la justicia perfecta”
(Amartya Sen).

Gracias