

# COMPARATIVO DE LAS PROPUESTAS PRESIDENCIALES 2022 EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Documento de trabajo – noviembre  
2021

Equipo de Comunicaciones ODECU

# Comparativo de las propuestas presidenciales 2022 en materia de defensa del consumidor

## Introducción

El presente documento de trabajo enfocado en una lógica comparativa y descriptiva apunta a consignar cuáles son las propuestas de la y los candidatos a la presidencia de Chile para el próximo período de gobierno en lo relativo a la protección de los consumidores.

Se señalará la presencia (o no) de dicha materia en los programas presidenciales, así como también algunos temas “anexos” que, aun cuando no específicamente relevados como “defensa de los consumidores”, si influye en el desarrollo de la política que actualmente llevamos como organización.

A nivel metodológico se enfocó en leer los programas disponibles, y tender a buscar específicamente conceptos como “consumidores” así como también observar otros elementos importantes en la materia.

### I. Cuadro comparativo de mención en programa o propuestas programáticas de defensa al consumidor

El presente cuadro pretende señalar de forma resumida si la y los candidatos consideran la defensa de los consumidores. Como se dijo recientemente en la introducción, se consideró también distintas materias que podrían considerar dicha defensa con relación a instituciones reguladoras y fiscalizadoras del mercado:

Candidato/a	¿Existe propuesta sobre consumidores?	Consumidores con rango constitucional	Reforzar FNE	Reforzar TDLC	Fortalecer SERNAC	Medidas alternativas en favor de consumidor	Fortalecimiento de las ADC
Gabriel Boric	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Sebastián Sichel	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓
Yasna Provoste	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗
José Antonio Kast	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Marco Enríquez-Ominami	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Eduardo Artés	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Franco Parisi	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Cuadro n°1: Comparativo con mención en programa o propuestas programáticas de defensa al consumidor. Fuente: Elaboración propia

### II. Derechos de los consumidores

Al revisar los programas de la/los candidatos presidenciales, es posible consignar que solamente cuatro de los siete tienen propuestas específicas en materia de derechos de los consumidores.

Como se señaló en el cuadro n°1, Gabriel Boric; Sebastián Sichel; Yasna Provoste; y José Antonio Kast tienen, aunque sea, una sección o mención en torno a los derechos de los consumidores. Por el contrario, ni Eduardo Artés ni Franco Parisi tienen una mención explícita a estos. Marco Enríquez-Ominami cuenta en su programa solamente con una somera mención. Se considera que estos tres últimos no cuentan con un programa en torno a los derechos de los consumidores porque no proponen medidas específicas.

Enfocándonos particularmente a cómo la/los candidatas presidenciales tratan las problemáticas de los consumidores y usuarios, en primer lugar, **José Antonio Kast**, menciona en su propuesta n°153 (p. 59) otorgar rango constitucional a la protección del consumidor. Junto con ello, el abanderado del Partido Republicano propone otras tres medidas específicas, a saber: la n°154, la que señala la creación de un “código del consumidor” que aunaría la Ley de Protección del Consumidor y otros cuerpos legales, en la búsqueda de “acabar con la dispersión legal”. En ese sentido, dice ésta: “Esta normativa debe agrupar aquellas que sancionan la interrupción de suministros básicos como electricidad, gas o agua potable; la que garantiza la calidad de los alimentos; las que tratan sobre rotulaciones obligatorias; calidad de la construcción; entre otras. La comisión debe recoger la experiencia internacional al codificar la legislación sobre el consumo, modificar el ámbito de la aplicación de la ley, considerando, exclusivamente, la habitualidad en el proveedor y la condición de destinatario final en el consumidor y terminar con las distinciones innecesarias como consumidor/usuario y productos/bien/servicio”; a su vez la n°155 propone modificar el sistema de garantías de productos defectuosos “incentivando la transparencia y competitividad en los sistemas privados de garantías, adaptables a los intereses de cada consumidor” (p.59); y la n°156 que busca otorgar autonomía del SERNAC. Su director será escogido por concurso público y ratificado por los tres poderes del Estado, y los cargos superiores serán inamovibles por ocho años. En la misma línea *“Las acciones en defensa de los consumidores que hoy ejerce este servicio deben radicarse en los mismos consumidores, actuando personalmente, en grupos o representados por las asociaciones de consumidores. El SERNAC debe fiscalizar a las AACCC”* (p.60).

El programa de la abanderada de Nuevo Pacto Social, **Yasna Provoste**, establece en su programa la defensa de los consumidores en dos medidas que, aun cuando no especifica claramente los elementos a considerar, para efectos de este documento sí se consideran como propuestas en la defensa de los consumidores. Estas serían fortalecer “el combate a la colusión y la protección de las víctimas a través de establecer en la Ley que los montos correspondientes a las indemnizaciones de perjuicios asciendan al triple de los daños que efectivamente se causaron a consumidores y clientes”(p.36); y el fortalecimiento de los derechos del consumidor mediante el SERNAC, “perfeccionando su gobierno corporativo y ampliando sus facultades preventivas (monitoreo y estudios de mercado, publicidad, valiéndose de herramientas digitales; indicadores de precio, calidad, sistema de atención, entre otros), fiscalizadoras, regulatorias y sancionatorias” (p.37).

Para **Sebastián Sichel**, candidato de Chile Podemos +, la defensa de los derechos del consumidor puede encontrarse en un punto especial (3.8, p.107-108), el cual catalogado con el mismo nombre, establece una serie de disposiciones a tomar en consideración. Por un lado, en conjunto con desarrollar estrategias específicas para los consumidores de E-Commerce y una urgencia de la Ley de Protección de Datos Personales, Sichel propone una “modernización del SERNAC”. En el punto 3.8.3 (p.107), el candidato propone la posibilidad que el nuevo SERNAC defienda a consumidores individuales y no solo a colectivos; darle autonomía al SERNAC a la vez que colegiado; creación de órganos de coordinación con subsecretarías o la FNE; dar la posibilidad de la autorregulación de las empresas; y dotar de una perspectiva de género al organismo. Otras de las medidas que el candidato propone son en torno a los tiempos de respuesta, avanzar hacia un elemento de equilibrio en los precios, lo que denomina “mismo

servicio mismo precio” (p.108). Finalmente, uno de los elementos que más nos parece propicio rescatar estriba en la consideración de las ADC en la participación de las acciones, involucrándolas en los PVC.

El abanderado de Apruebo Dignidad, **Gabriel Boric**, centra sus elementos de defensa del consumidor en lo que denomina “Agenda Antiabusos” (p.199). En éste, por medio de 10 medidas, propone una mejora de la institucionalidad abocada al desarrollo de esta materia. Entre los elementos interesantes de mencionar, radican en la coordinación entre ente los entes administrativos y penales para la persecución de delitos tributarios, así como la extensión de la figura de la delación compensada y denunciante anónimo. Sin embargo, sin perjuicio de otras medidas en materia de defensa de la ciudadanía en materia de asimetría en el mercado, en lo referente a la protección específica en materia de la defensa de los consumidores, el programa del candidato Boric señala que “eliminaremos los obstáculos para que el SERNAC y organizaciones de consumidores puedan ejercer acciones judiciales en contra de agentes económicos que se desenvuelven en sectores regulados por leyes especiales (telefonía, servicios sanitarios, Isapres, seguros, etc.) Se dotará también a este organismo de mayores recursos y atribuciones, y se fomentará una mayor coordinación entre los organismos sectoriales y el SERNAC, a fin de que se detecten y sancionen efectivamente las infracciones en materia de protección al consumidor, y no queden en un ‘limbo normativo’ en que ninguna autoridad se hace cargo” (p.200). Esto, a nuestro juicio, apunta a una defensa efectiva de los derechos de los consumidores por medio de la institucionalidad a la vez que dotaría de una fuerza importante a las ADC para ejercer una defensa efectiva.

### III. Otros elementos relacionados con los consumidores

Aun cuando no es propiamente un acápite sobre los consumidores, si nos parece pertinente mencionar, aunque sea someramente, algunos elementos que se relacionan con estos, que tienen que ver en torno a la institucionalidad.

La/os candidatos tienen en sus propuestas elementos de fortalecimiento en torno a la Fiscalía Nacional Económica y Tribunal de la Libre Competencia. Estos, aun cuando uno, que es el candidato **Gabriel Boric** no diga específicamente sobre los elementos de fortalecimiento, hemos considera que lo representa, toda vez que establece ciertos elementos programáticos en poder generar atribuciones con respecto a estas instituciones.

Es, posiblemente, el candidato **José Antonio Kast** quien tiene mayores elementos en torno a la FNE (propuesta 2015) y el TDLC, dándole potestades para poder velar por el correcto cumplimiento de la competencia económica, seguido por el **Sebastián Sichel** (punto 3.7.7) y **Yasna Provoste** (p.36). Reiteramos que todos ellos cuentan con elementos de generar atribuciones extras a fin de poder velar por el correcto desenvolvimiento económico.

Un elemento interesante para relevar es el fortalecimiento de la Unidad de Análisis Financiero por parte del programa del candidato **Boric**, otorgándole “dientes” para tener una posibilidad real de acción. Posibilidades que, sostenemos, sería importante poner atención en el desarrollo de una verdadera defensa de la ciudadanía ante las asimetrías del mercado.

### IV. Propuestas

Como ODECU, consideramos que es importante avanzar hacia una fuerte y correcta defensa de los consumidores, en tanto esta se condice no sólo con una necesidad manifiesta de la sociedad civil, sino que también, como un hito importante para avanzar en más democracia.

Es en lo anterior consideramos importante que cualquier programa presidencial o propuesta en materia de defensa de los consumidores debe considerar elementos como el incentivo a la litigación privada. Creemos necesario que se regule y fortalezca la litigación de intereses colectiva y privada por las Asociaciones de Consumidores como actores privados, de manera que actúe como chequeo y balance del ejercicio de estas facultades por parte del órgano público del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

A su vez, el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores pasa también por la entrega de recursos económicos que le permitan tener un piso mínimo para su funcionamiento. Esto se haría con parámetros establecidos previamente y con la exigencia de una transparente rendición de cuentas. Esta es una práctica que existe en otros países (e.g España, Francia, Suecia, etc), fondos otorgados contraprestaciones auditables.

Los fondos concursables que existen en la actualidad han sido una ayuda, pero no sirven para su fortalecimiento. Al contrario, generan dispersión de iniciativas y debilitamiento de las ADC.

## Referencias

- Programa presidencial José Antonio Kast: <https://atrevetechile.cl/base-programatica/>
- Programa presidencial Yasna Provoste: <https://yasnapresidenta.cl/wp-content/uploads/2021/11/Programa-Yasna-Provoste.pdf>
- Programa presidencial Gabriel Boric: <https://boricpresidente.cl/propuestas>
- Programa presidencial Sebastián Sichel: <https://sichelpresidente.cl/wp-content/uploads/2021/10/Programa-de-gobierno.pdf>
- Programa presidencial Marco Enríquez-Ominami: <https://presidentemarco.cl/wp-content/uploads/2021/09/PROPUESTAS PROGRAMATICAS PROGRESISTAS PARA UN GOBIERNO DE EMERGENCIA-2.pdf>
- Programa presidencial Franco Parisi:
  - <https://presidenciales2021.servel.cl/wp-content/uploads/2021/09/PROGRAMA-FRANCO-PARISI-FERNANDEZ.pdf>
- Programa presidencial Eduardo Artés: <https://presidenciales2021.servel.cl/wp-content/uploads/2021/09/PROGRAMA-EDUARDO-ARTES-BRICHETTI.pdf>