



ODECU

Protección al Consumidor y Cuenta Pública 2020

En vísperas de la Cuenta Pública del Presidente de la República, queremos hacer presente lo siguiente:

I. PROGRAMA DE GOBIERNO

El programa de gobierno del segundo mandato del Presidente Sebastián Piñera, indica un conjunto de objetivos en materia de Protección al Consumidor.

1. ***“Hacer más eficaz la acción del SERNAC a favor de los consumidores, para que éstos puedan ejercer sus derechos”.***

Entendemos que este compromiso está vinculado a la declaración de inconstitucionalidad de las facultades sancionatorias y normativas de SERNAC. En ese sentido, compartimos la necesidad de reequilibrar el proyecto de fortalecimiento de SERNAC, lo que supone un mensaje presidencial para reformar la ley del consumidor y actualizar las facultades del SERNAC, lo que no ha sucedido a la fecha.

2. ***“Asegurar la debida atención de los usuarios del sector público ampliando su rol a esta materia”***

Supone un mensaje presidencial para actualizar las la ley del consumidor y las facultades SERNAC, lo que no ha sucedido a la fecha.

3. ***“Mejorar sus competencias y capacidades, con criterios conocidos, transparentes y objetivos”.***

La mejora de competencias, supone un mensaje presidencial para actualizar la ley del consumidor y las facultades del SERNAC, lo que no ha sucedido a la fecha. Los criterios de actuación “conocidos, transparentes y objetivos”, pueden obedecer a un acto administrativo, lo que no ha sucedido a la fecha.

4. ***“Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos”.***

Este compromiso, a nuestro juicio, ha tenido un grado de cumplimiento bajo. Si contrastamos la canasta de productos en que los consumidores gastan su presupuesto, o los mercados “confusopólicos”, vemos una brecha significativa en la información disponible.

5. **“Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos y coordinar a las distintas autoridades en materia de seguridad en el consumo”.**

No existen avances en este punto.

En síntesis, evaluamos con un 7% de grado de cumplimiento, esto por un cumplimiento bajo, 1 de 5 compromisos.

II. ACTIVIDAD DE GOBIERNO

6. Durante el ejercicio de este segundo mandato, el gobierno ha impulsado dos agendas que impactan en la protección al consumidor, las que no guardan relación con el contenido del programa de gobierno en materia de protección al consumidor.
7. En la “*agenda pro consumidor*”, que se encuentra actualmente en la Comisión de Economía del Senado, en su segundo trámite constitucional, con suma urgencia, los contenidos originalmente propuestos por el ejecutivo fueron: (A) facilitar el término de los contratos; (B) derecho a retracto en compras electrónicas; (C) mejor compensación por sobreventa de pasajes aéreos; (D) posibilitar la elección de garantía de productos. Este compromiso tiene un 70% de grado de cumplimiento dado su estado de tramitación.
8. Por su parte la “*agenda anti abusos*”, en lo que toca la protección al consumidor, propone (A) disminuir los cobros por cobranza extrajudicial e incrementar multas por cobranzas abusivas; (B) terminar con comisiones como intereses encubiertos; (C) la portabilidad financiera; (D) una plataforma digital de SERNAC para terminar con contratos de adhesión; (E) perfeccionamiento de hojas de resumen de productos y servicios financieros y ampliación a otros productos y servicios; y (F) creación de un reglamento para comercio electrónico.

A) La portabilidad financiera, la ley fue publicada y esta pendiente su reglamento.

B) La plataforma digital de SERNAC para terminar con contratos de adhesión, esta implementada solo para contratos de telecomunicaciones. Su aplicación a otros mercados, dependería de acuerdo a declaraciones de su Director Nacional dependería de la dictación de un reglamento que no ha sido dictado.

C) El reglamento de comercio electrónico, de acuerdo a declaraciones del Director del SERNAC, estaría avanzado en su redacción, pero no ha sido dictado a la fecha.

De esta forma, evaluamos con un 47,15% de grado de cumplimiento, esto por un cumplimiento alto de 1 de los dos compromisos, y respecto del segundo, 3 de 6 metas sin avance, una con avance alto, otra con avance medio y una con avance bajo.

III. CONCLUSIÓN

9. Evaluamos con un 27% de grado de cumplimiento de los compromisos de campaña y gobierno en materia de protección al consumidor.

IV. LA TRIPLE CRISIS SOCIAL, ECONÓMICA Y SANITARIA

10. Países como Alemania, Austria, España, Francia, Italia, Portugal o Reino Unido, han enfrentado legislativamente la mitigación de los efectos económicos y sociales de la emergencia sanitaria, por ejemplo, con leyes que suspenden los cobros y corte de servicios básicos y de telecomunicaciones; el cobro de deudas hipotecarias; y evitan especulación, acaparamiento y cobro de precios abusivos de mercaderías, medicamentos y productos farmacéuticos esenciales, entre otros.

En nuestro caso, estas iniciativas han sido impulsadas por diputados y senadores en el Congreso, sin impulso del Gobierno.

Finalmente, el desconfinamiento, requerirá cambios de conducta, además del cumplimiento de protocolos sanitarios y de distanciamiento físico. Este esfuerzo exige implementar mecanismos de diálogo social, que permitan arbitrar los legítimos intereses de consumidores, trabajadores y empresarios.