

Derechos del consumidor: análisis de propuestas presidenciales



FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Derechos del consumidor: análisis de propuestas presidenciales

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

La protección de los derechos de las y los consumidores en Chile presenta importantes desafíos en materia normativa, institucional y de implementación efectiva. Si bien en los últimos años se han impulsado reformas orientadas a fortalecer el marco regulatorio —como la denominada “Ley Pro Consumidor”—, su impacto ha sido limitado en comparación con los estándares internacionales y con las demandas ciudadanas por un consumo más justo, transparente y seguro. En ese sentido, persisten brechas en áreas clave como la fiscalización efectiva, la educación al consumidor, la resolución expedita de conflictos y la regulación de los mercados altamente concentrados.

En este contexto, y considerando el ciclo electoral en curso, resulta relevante analizar los programas presidenciales de los distintos candidatos y candidatas, con el fin de identificar qué lugar ocupan los derechos de las y los consumidores en sus propuestas de gobierno. Este análisis busca contribuir al debate público desde una perspectiva ciudadana y técnica, ofreciendo una evaluación comparativa sobre la presencia, ausencia o enfoque de políticas vinculadas al consumo, la libre competencia, la transparencia y la protección frente a abusos.

Como organización, se entiende que la protección al consumidor es un pilar esencial para el funcionamiento de una economía más equitativa y democrática. Por ello, el presente documento tiene por objetivo examinar las principales propuestas programáticas de quienes aspiran a la Presidencia de la República, destacando tanto sus eventuales aportes como las omisiones o debilidades en materia de derechos de las y los consumidores en Chile.

A continuación se presenta una tabla a modo de síntesis de las principales propuestas de cada candidato presidencial, las que serán abordadas en mayor profundidad a lo largo del documento:

Tabla Comparativa Propuestas Candidatos Presidenciales

Candidato/a	Propuestas en Materia de Consumo
Jeanette Jara	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un apartado sobre derechos del consumidor. • Enfrentamiento efectivo a la colusión. • Regulación de conglomerados financieros. • Más atribuciones y financiamiento a organización de consumidores. • Consumo Eléctrico Vital. • Modernización de sistema de pago de transportes. • Regulación precio de medicamentos esenciales.
Johannes Kaiser	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un apartado sobre derechos del consumidor. • Tasas diferenciadas de IVA del 10% y 0% a los artículos de consumo básico, la vivienda y otros. • Poder de elección entre comercializadores de servicio de energía. • Eliminación/modificación en energía de la demanda máxima suministrada y la penalización de consumo en hora punta. • Reducir las tarifas y mejorar el estándar del servicio de autopistas.

Harold Mayne Nicholls	<ul style="list-style-type: none">• No existe un apartado sobre derechos del consumidor.• Reabrir discusión sobre precios de medicamentos para avanzar a precios justos.• Financiamiento hipotecario de viviendas sociales y de bajo costo para ampliar significativamente la oferta de crédito para la compra de viviendas dignas.
Marco Enriquez Ominami	<ul style="list-style-type: none">• Reforma tributaria progresiva con impuestos a altos patrimonios y gran minería para financiar políticas sociales.• Sistema de salud universal financiado con impuestos generales y eliminación gradual de ISAPRE.• No contempla política específica de protección al consumidor ni fortalecimiento del SERNAC.
Evelyn Matthei	<ul style="list-style-type: none">• Nueva cobertura GES de medicamentos (2026), obligatoriedad de bioequivalentes y modernización de CENABAST para mejores precios• Modernización de red eléctrica con tecnología inteligente para "ofrecer tarifas competitivas"• Plan Nacional de Desalación y Embalses para garantizar suministro de agua potable

<p>José Antonio Kast</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del Ministerio de Salud con red de prestadores privados bajo convenio con FONASA (sin especificar impacto en costos). • Propuesta de "facilitación regulatoria" que elimina normas ambientales (efecto ambivalente: puede agilizar oferta pero debilitar protecciones). • No menciona libre competencia ni FNE/TDLC (retroceso respecto a programa 2021).
<p>Eduardo Artés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control directo de precios por el Estado en áreas con alzas, combatiendo mercado negro y acaparamiento. • Nacionalización de monopolios en sectores estratégicos (salud, energía, alimentos, transporte, banca) para eliminar intermediación especulativa. • Eliminación gradual del IVA y supresión de impuestos a alimentos y libros.
<p>Franco Parisi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa 0% de IVA en medicamentos de uso humano, con fiscalización de SERNAC e ISP para evitar que intermediarios capturen el beneficio • Devolución mensual de IVA sobre canasta básica (tope \$25.000-\$35.000 por hogar) sin postulación • Enfoque limitado a alivio tributario, sin política integral de protección al consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir de los programas presidenciales de las y los candidatos

Programa Presidencial Jeannete Jara

De entre los candidatos, es Jeannete Jara, en su programa “un Chile que cumple”, la única que tiene un apartado específico en lo que respecta a esta materia, este se denomina como “Menos abusos y más justicia económica para los consumidores”, donde contempla el enfrentamiento a la colusión y mejorar la fiscalización de los abusos económicos, poniendo énfasis en avanzar en la responsabilidad penal de aquellos involucrados en acuerdos colusorios, específicamente en la medida 97 señala que modificarán la ley “para coordinar la acción de la Fiscalía Nacional Económica y el Ministerio Público, permitiendo que la acción legal de inicie de manera más rápida” (p. 31). Esto, según se indica en el programa, en razón de la inexistencia de “persecuciones penales ni condenas efectivas” del delito de colusión, entre ello, plantea que la Fiscalía Nacional Económica podría solicitar arraigo nacional a los acusados de este delito, sumado al aumento de recursos a esta institución para realizar más estudios de mercado y perseguir los abusos de éste. Además, busca regular los conglomerados financieros, por los riesgos de distorsiones en la competencia.

Sumado a lo anterior, otra medida que proponen es que las suscripciones como las de gimnasios, alarmas o créditos, que sean “fáciles” de contratar puedan cancelarse igual de rápido, y las renovaciones sean claras y será importante el consentimiento expreso para que se validen. Además, buscan revivir el libro de reclamos en versión digital, con el fin de conectar el Sernac a las empresas, sería de carácter obligatorio e interoperabilidad. Obligando a las empresas a responder y cumplir sus promesas, sino serán sancionadas automáticamente. Por otro lado, se propone dar más atribuciones y financiamiento a asociaciones de consumidores para la defensa independiente de los consumidores, para poder pelear por sus derechos.

En otro tipo de medidas, que no apuntan directamente en lo que respecta a derechos propiamente tal de los consumidores, pero que si los afecta, es la medida 94, que apunta a lo denominado como “Consumo Eléctrico Vital”, que sería la cantidad de energía esencial que se garantizará a los hogares y tendrá un precio rebajado, con el fin de disminuir en un 20% las tarifas eléctricas de hogares de consumo promedio.

En lo que respecta a transporte, se propone la modernización del sistema de pago en las capitales regionales a través de la implementación de pago electrónico, avanzar hacia la integración tarifaria con otros medios de transporte y en cuanto medicamentos, propone la regulación efectiva de medicamentos esenciales y expansión del Precio Máximo Industrial.

Las medidas que se proponen en este programa presentan una alta utilidad para los consumidores, al combinar protección frente a abusos económicos, transparencia contractual, acceso a servicios básicos y fortalecimiento institucional. En términos de factibilidad, las más simples, como normas contractuales y financiamiento a asociaciones, son fáciles de implementar, mientras que aquellas que requieren coordinación interinstitucional o inversión tecnológica, como la acción penal rápida contra colusión, el libro de reclamos digital y la modernización del transporte, son más complejas y podrían enfrentar retrasos, aunque todas son viables con voluntad política y recursos adecuados.

Programa Presidencial Johannes Kaiser

En lo que respecta al candidato Kaiser, en su programa “Defiende la verdad” si bien no existe un apartado sobre la mejora y protección de los derechos del consumidor, tiene algunas propuestas que afectan directamente al consumidor, como es la de eliminar por completo el Impuesto al Valor Agregado (IVA) a los servicios profesionales. Para aquellos que prestan servicios de profesional independiente o a través de una empresa unipersonal, ya no deberán “cargar ni declarar IVA”. Además, según indica, a medida que se consolide el superávit fiscal, se aplicarán tasas diferenciadas de IVA del 10% y 0% a los artículos de consumo básico, la vivienda, ciertos productos farmacéuticos, los equipos médicos para personas con discapacidad y los libros (exceptuando los electrónicos).

Por otro lado, el programa de energía que propone a través de la apertura del mercado y eliminar “las trabas en materia de permisos ambientales” lo que permitiría que los usuarios tengan el poder de elegir entre distintos comercializadores y “puedan recibir ofertas con precios especiales y mejor calidad de servicio”, también “modificarán o eliminarán” la demanda máxima suministrada y la penalización de consumo en hora punta.

En lo que respecta a autopista, para “maximizar la protección del consumidor final sin debilitar los incentivos a la inversión ni a la gestión privada eficiente” (p. 193), propone revisar los contratos de concesión vigentes con el objetivo de flexibilizarlos, reducir las tarifas y mejorar el estándar del servicio, todo ello respetando los marcos contractuales y sin comprometer la seguridad jurídica. Buscando avanzar hacia un esquema de tarifa plana, similar al que hoy se aplica a grandes clientes institucionales. Se propone clasificar los contratos actuales en dos categorías, para permitir reducciones de tarifas de forma ordenada y técnicamente viable. En este marco de concesiones de autopistas, también se contempla que incorporen beneficios como rebajas del 5% a usuarios frecuentes, eliminación de recargos tarifarios de hora punta.

Las medidas de Johannes Kaiser benefician al consumidor principalmente a través de la reducción de costos y mayor flexibilidad en servicios, elimina el IVA en servicios profesionales y aplica tasas diferenciadas a bienes esenciales, dependiendo de superávit fiscal, abre el mercado energético para fomentar competencia y mejores precios, y revisa concesiones de autopistas para reducir tarifas y ofrecer beneficios a usuarios frecuentes. Sin embargo, estas propuestas no fortalecen directamente la protección legal del consumidor ni crean mecanismos de defensa frente a abusos, y su efectividad depende de la consolidación fiscal, la regulación del mercado y la implementación técnica de contratos, lo que puede limitar los beneficios concretos para todos los usuarios.

Programa Presidencial Harold Mayne Nicholls

En el programa presidencial de Harold Mayne-Nicholls no se identifica un apartado específico orientado a la protección o fortalecimiento de los derechos de las y los

consumidores. No obstante, el texto incorpora diversas propuestas que inciden indirectamente en su bienestar, particularmente en áreas como salud, vivienda, economía y transparencia institucional.

En materia de salud, el programa plantea retomar la discusión sobre los precios de los medicamentos con el objetivo de avanzar hacia “precios justos que correspondan con el valor real” (p. 17). Esta medida busca disminuir el gasto de los hogares en productos farmacéuticos y facilitar el acceso a tratamientos, lo que podría traducirse en un beneficio directo para los consumidores del sistema sanitario.

Por otro lado, en el ámbito habitacional, se propone “redirigir los fondos administrados por inversionistas institucionales (como AFP y aseguradoras) hacia el financiamiento hipotecario de viviendas sociales y de bajo costo”, con el fin de “ampliar significativamente la oferta de crédito para la compra de viviendas dignas” (p. 19). Esta iniciativa apunta a generar condiciones de acceso más equitativas al mercado inmobiliario, favoreciendo a sectores medios y vulnerables mediante un mayor acceso al crédito y a soluciones habitacionales.

Desde el punto de vista de la utilidad pública, ambas medidas contribuyen a mejorar el bienestar económico de las familias, ya sea reduciendo los costos en salud o facilitando la adquisición de vivienda. Sin embargo, el programa no contempla mecanismos explícitos de fiscalización, reclamo o defensa del consumidor, por lo que su impacto dependerá de la regulación y la implementación efectiva de las políticas propuestas.

En términos de factibilidad, la regulación de precios de medicamentos requiere coordinación con la industria farmacéutica, ajustes normativos y una supervisión estatal robusta, lo que podría dificultar su aplicación inmediata. En cambio, la redirección de fondos hacia vivienda social, aunque factible en el mediano plazo, implica modificaciones legales y una planificación financiera y administrativa compleja, especialmente considerando la necesidad de resguardar la sostenibilidad del sistema previsional y el equilibrio fiscal.

En síntesis, el programa de Harold Mayne-Nicholls incorpora propuestas con efectos indirectos sobre los derechos de las y los consumidores, principalmente orientadas al acceso equitativo y a la reducción de costos en áreas clave del bienestar social, pero carece de una política pública explícita de protección al consumidor y de medidas concretas para fortalecer su defensa ante abusos o asimetrías del mercado.

Programa Presidencial Marco Enriquez Ominami

El programa presidencial de Marco Enríquez-Ominami no contiene un capítulo específico dedicado a la protección de los derechos de las y los consumidores ni menciona de forma explícita al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Sin embargo, incorpora una serie de propuestas que inciden indirectamente en el bienestar de quienes consumen, particularmente en materia económica, energética y social.

En el ámbito económico, el candidato propone una reforma tributaria progresiva orientada a aumentar la recaudación mediante impuestos a los altos patrimonios y a la gran minería, con el objetivo de financiar políticas sociales y reducir la desigualdad. Este enfoque busca fortalecer el rol del Estado como garante de derechos sociales, lo que podría tener efectos positivos indirectos sobre las condiciones de vida y el acceso a bienes y servicios esenciales. Asimismo, plantea la creación de una banca nacional de desarrollo para fomentar la inversión productiva, especialmente en sectores innovadores y sostenibles. No obstante, el programa no especifica medidas orientadas a reducir las asimetrías entre consumidores y grandes actores económicos ni mecanismos para fiscalizar precios o mejorar la transparencia del mercado.

En el plano social, se plantea un fortalecimiento de la salud pública, con un sistema universal financiado con impuestos generales, así como la eliminación gradual del sistema de ISAPRE. De concretarse, este cambio estructural impactaría directamente en la población usuaria, que pasaría a depender de un sistema público ampliado. Sin embargo, el programa no aborda la dimensión del consumo de salud en términos de precios, cobertura de medicamentos o mecanismos de reclamo ante deficiencias de servicio, aspectos centrales desde la perspectiva de los derechos del consumidor.

En síntesis, el programa de Marco Enríquez-Ominami articula una visión de bienestar centrada en la igualdad y la justicia social, donde el acceso a bienes y servicios básicos se concibe como parte de los derechos ciudadanos. No obstante, carece de una política pública específica de protección al consumidor, al no contemplar mecanismos de fiscalización, sanción o empoderamiento ciudadano frente a abusos de mercado.

Programa Presidencial Evelyn Matthei:

El programa presidencial de Evelyn Matthei no contempla un capítulo específico dedicado a la protección de los derechos del consumidor ni menciona explícitamente al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o políticas sectoriales de defensa del consumidor/a. No obstante, el documento programático incluye diversas medidas en ámbitos económicos y sociales que tienen incidencia directa o indirecta en los intereses de las y los consumidores chilenos.

Un ejemplo de ello, está en materia tributaria y económica, puesto que la candidata propone una rebaja del impuesto corporativo hasta el 23% (promedio OCDE), con una meta de alcanzar el 18% en un plazo de diez años, dicho impuesto refiere al porcentaje de la renta imponible de una corporación que debe pagar al gobierno. Además, junto con ello, la candidata presidencial propone una reducción del impuesto a las Pymes del 10% y el regreso a un régimen integrado de impuesto a la renta y la ampliación de beneficios tributarios para créditos hipotecarios.

Por otro lado, en el sector salud, donde quienes consumen enfrentan importantes gastos, el programa contempla medidas orientadas a mejorar el acceso y reducir costos. Se propone la creación de una nueva cobertura AUGE o GES de medicamentos a partir de 2026, que beneficiaría a todos los afiliados de FONASA e ISAPRE, incluyendo medicamentos que no entraron en la Ley Ricarte Soto y aquellos de mayor consumo en el país. Así, para garantizar precios más competitivos, se plantea acelerar la obligatoriedad de los medicamentos bioequivalentes y facilitar el registro de productos biosimilares, que son más económicos pero igualmente efectivos. Asimismo, se propone modernizar la Central Nacional de Abastecimiento (CENABAST) para que actúe como un servicio especializado en la compra de medicamentos, asegurando la mejor calidad al menor precio. Asimismo, el programa también incluye facilidades para la entrega de medicamentos a pacientes crónicos mediante despacho a domicilio, dispensadores automáticos o farmacias de barrio, evitando así desplazamientos y gastos adicionales.

Respecto a los servicios básicos, el programa contempla la modernización de la red de distribución y transmisión eléctrica con tecnología inteligente, con el objetivo explícito de "ofrecer tarifas competitivas" a las y los consumidores, además de dar mayor seguridad y continuidad al servicio. En materia de seguridad hídrica, Evelyn Matthei propone un Plan Nacional de Desalación y Embalses que busca garantizar el suministro de agua potable, un servicio esencial para los hogares chilenos.

Por último en el ámbito de la fiscalización y el combate a la informalidad, el programa plantea el fortalecimiento del Servicio de Impuestos Internos (SII) para mejorar la fiscalización. En suma, el programa de Evelyn Matthei no desarrolla una agenda institucional en materia de protección al consumidor, omitiendo temas centrales como la educación financiera, la regulación de servicios financieros, la transparencia comercial o el fortalecimiento del SERNAC. Aún cuando algunas medidas propuestas podrían generar efectos positivos sobre precios o acceso a servicios, el programa no contempla instrumentos de supervisión, sanción o participación ciudadana que garanticen relaciones de consumo más justas y equilibradas. En comparación con otros programas presidenciales, este enfoque refuerza una visión económica del consumo, sin avanzar en su reconocimiento como un ámbito de derechos sociales.

Programa Presidencial José Antonio Kast:

El programa presidencial del candidato José Antonio Kast, titulado "La Fuerza del Cambio", consta de 38 páginas estructuradas en torno a tres "emergencias de Chile": seguridad, económica y social. A nivel general, cabe destacar que el documento no contiene un capítulo específico sobre protección al consumidor ni menciona explícitamente al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). No obstante, incluye diversas propuestas en ámbitos económicos y sociales que impactan en las personas consumidoras.

Parece interesante mencionar que en materia de libre competencia, el programa actual no hace ninguna referencia directa al sistema de libre competencia chileno, ni a las facultades de la Fiscalía Nacional Económica (FNE) o del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC). Esto contrasta significativamente con su programa de 2021, donde el candidato proponía fortalecer ambas instituciones, revisar la legislación antimonopolios para favorecer la incorporación de oferentes e impedir la concentración excesiva, y aumentar los recursos y atribuciones de la FNE para mejorar la fiscalización. En el programa actual, la única mención a la palabra "competencia" aparece en la introducción del eje económico, donde se afirma que el desarrollo se alcanzará profundizando la competencia, aunque no se especifican medidas concretas para lograrlo.

En el ámbito de la salud, el programa plantea fortalecer al Ministerio de Salud como ente rector y coordinador nacional, consolidando una red de prestadores privados bajo convenio con FONASA que será regulada y fiscalizada. Se propone robustecer la red pública para servicios dentales, atención oncológica, salud mental y atención geriátrica, además de reforzar la institucionalidad de los Centros de Salud Familiar (CESFAM) y postas rurales. También se menciona la articulación de una red de atención primaria en conjunto con escuelas, municipios y servicios sociales. Sin embargo, el programa no especifica cómo estas medidas impactarán en los costos que enfrentan los usuarios ni en los tiempos de espera para atenciones.

Por otra parte, en el sector energético, el programa propone promover una transición energética, diversificar tecnologías y energías renovables, y adecuar los marcos regulatorios para optimizar generación, transmisión y distribución. Esto busca fortalecer la gobernanza de la Comisión Nacional de Energía (CNE) y del Coordinador Eléctrico Nacional (CEN), no obstante, el candidato no especifica qué cambios regulatorios aplicará ni cómo estos se traducirán en beneficios concretos para las y los consumidores residenciales en términos de tarifas o calidad del servicio. Y con respecto a la infraestructura hídrica, se plantea impulsar un "nuevo Plan de Concesiones de Obras Públicas" con énfasis en proyectos de desalación y reúso de agua, además de mejorar la gestión agrícola del recurso hídrico. Estas medidas buscan aumentar la disponibilidad de agua, aunque no se detallan los mecanismos para asegurar el acceso equitativo ni el impacto en las tarifas para usuarios residenciales.

Ahora bien, en materia tributaria, el programa propone reducir los impuestos corporativos del 27% al 23% para empresas medianas y grandes, con rebajas adicionales al 20% para empresas que contraten a trabajadores en riesgo de informalidad. Para las PYMES se propone mantener los impuestos en 12,5% y reducir los costos de formalización de nuevos emprendimientos. Si bien estas medidas tributarias no afectan directamente a las y los consumidores como contribuyentes finales, podrían tener efectos indirectos en los precios de bienes y servicios, aunque el programa no cuantifica estos potenciales impactos.

Un aspecto a relevar es una propuesta del candidato, referida a "facilitación regulatoria" que tiene foco en la regulación ambiental, lo que involucra eliminar normas, aplicar las existentes con criterio técnico y modernizar la institucionalidad ambiental para agilizar el otorgamiento de permisos de inversión. Esta orientación hacia la desregulación podría tener efectos ambivalentes para las y los consumidores: por un lado, podría agilizar proyectos que mejoren la oferta de bienes y servicios; por otro, podría debilitar salvaguardias de protección ambiental y sanitaria que benefician a los ciudadanos.

Asimismo, el programa plantea un recorte de USD 6.000 millones en el gasto público durante los primeros 18 meses de gobierno, principalmente a través de "evitar robos y abusos", eliminar iniciativas del Estado mal evaluadas y mejorar la eficiencia del gasto. Sin embargo, el candidato no menciona qué iniciativas o programas específicos serán eliminados o ajustados para cumplir esta meta, ni tampoco indica el gasto público que implicarían las nuevas medidas propuestas en salud, educación y vivienda. Esta falta de detalle dificulta evaluar el impacto potencial en servicios públicos que utilizan quienes consumen en su cotidianidad.

En síntesis, el programa de José Antonio Kast se caracteriza por un énfasis en la eficiencia del gasto y la simplificación regulatoria, pero carece de una agenda de política pública dirigida a fortalecer la institucionalidad de protección al consumidor. En comparación con su propuesta de 2021, el programa actual retrocede en la consideración de la libre competencia y del rol fiscalizador del Estado, omitiendo lineamientos que aseguren la equidad, transparencia y seguridad en las relaciones de consumo.

Programa Presidencial Eduardo Artés:

El programa presidencial de Eduardo Artés se construye sobre una visión estructural del bienestar social, centrada en la transformación del modelo productivo y la expansión del rol del Estado en la economía. En esta perspectiva, el bienestar no se alcanzaría mediante el incremento progresivo de los salarios, sino a través de la reducción del valor de las mercancías mediante un proceso de industrialización nacional que aumente la capacidad productiva y reduzca la dependencia de bienes importados.

En el corto plazo, el programa plantea un salario mínimo suficiente para cubrir necesidades básicas —alimentación, salud, vivienda, educación y recreación—, acompañado de un control de precios que impida a las grandes empresas trasladar los costos salariales al precio final de los productos. La propuesta busca que las empresas absorban el ajuste mediante una reducción en sus márgenes de ganancia, evitando así un deterioro del poder adquisitivo de la población.

Desde la perspectiva de los derechos de las y los consumidores, el enfoque de Eduardo Artés plantea un modelo de protección indirecta, basado en la planificación y control de precios,

más que en el fortalecimiento del marco normativo de defensa del consumidor. Su visión parte de la premisa de que la intervención estatal en la economía puede garantizar el acceso equitativo a bienes esenciales y prevenir abusos en la formación de precios. No obstante, esta aproximación no desarrolla mecanismos institucionales concretos de fiscalización, reparación o participación ciudadana en materia de consumo, ni propone una política pública específica para fortalecer al SERNAC u otras agencias encargadas de la protección de los derechos de las personas consumidoras.

En ese sentido, si bien las medidas propuestas podrían proteger temporalmente el poder adquisitivo de los hogares, no abordan los elementos fundamentales de una política moderna de consumo como que el control directo de precios podría generar distorsiones en la oferta y riesgos de desabastecimiento, afectando justamente a quienes se busca proteger. El enfoque general del programa entra en tensión con el marco institucional vigente, que se basa en la libre competencia y en la fiscalización ex post de las infracciones al derecho del consumidor. Esto por sobre el fortalecimiento de la autonomía y el poder de decisión de las y los consumidores, la propuesta traslada la protección al ámbito de la planificación económica estatal, configurando un modelo altamente centralizado y dependiente de la capacidad del Estado para regular los mercados.

En síntesis, el programa de Eduardo Artés asocia el bienestar del consumidor/a al proyecto de transformación económica nacional, más que a la garantía de derechos individuales en el mercado. Aunque propone mecanismos de control para evitar abusos en los precios, carece de una política integral de protección y se distancia de los enfoques actuales.

Programa Presidencial Franco Parisi

El programa presidencial de Franco Parisi incorpora algunas medidas con impacto potencial sobre los precios de bienes esenciales y el gasto de los hogares, principalmente a través de instrumentos tributarios. En materia de consumo, propone modificar el Decreto de Ley N° 825 para establecer una tasa 0% de IVA en medicamentos de uso humano, además de implementar sistemas de monitoreo y fiscalización de precios liderados por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y el Instituto de Salud Pública (ISP), a fin de evitar que intermediarios capturen el beneficio fiscal. Asimismo, contempla una devolución mensual del IVA sobre productos de la canasta básica, con un tope entre \$25.000 y \$35.000 por hogar, sin requisitos de postulación.

Si bien estas iniciativas podrían contribuir a aliviar el gasto cotidiano de las familias, el programa no desarrolla una política integral de protección de los derechos de las y los consumidores. Las medidas presentadas se concentran en el ámbito tributario y fiscal, sin abordar dimensiones fundamentales del consumo como la transparencia de la información, la educación financiera y de consumo, la asimetría entre proveedores y consumidores, ni la

garantía efectiva de acceso a bienes y servicios en condiciones de equidad y calidad.

Además, el uso del SERNAC y el ISP como entes fiscalizadores del cumplimiento de las rebajas de IVA se plantea de forma instrumental, sin acompañarlo de una estrategia de fortalecimiento institucional, recursos o facultades sancionatorias efectivas. En ese sentido, el rol del Estado se limita a verificar que los beneficios tributarios lleguen al consumidor final, sin proponer una política pública de defensa activa de derechos, ni mecanismos de participación ciudadana o empoderamiento del consumidor frente a eventuales abusos del mercado.

Desde un punto de vista técnico, las medidas planteadas se centran en mitigar el efecto de los precios, pero no en modificar las estructuras que generan vulnerabilidad del consumidor/a, tales como la concentración de mercado, la opacidad en la formación de precios o la falta de competencia real en sectores estratégicos como el farmacéutico y alimentario. En consecuencia, el programa de Franco Parisi adopta una visión economicista del consumo, en la que los hogares son tratados principalmente como agentes tributarios, y no como sujetos de derecho con protección específica ante desequilibrios del mercado.

En síntesis, aunque las propuestas tributarias puedan tener efectos positivos de corto plazo sobre el gasto de los hogares, no configuran un enfoque de política pública en materia de derechos de las y los consumidores. Más bien, responden a un criterio de alivio fiscal con una fiscalización acotada, sin articular medidas estructurales de protección, educación ni justicia en el consumo.

Conclusiones

El análisis comparado de los programas presidenciales evidencia que la protección de los derechos de las y los consumidores continúa siendo un ámbito secundario dentro de las propuestas de gobierno. Pese a los avances normativos de los últimos años, la mayoría de los candidatos y candidatas mantienen una visión parcial o indirecta sobre esta materia, abordando el consumo desde dimensiones económicas, tributarias o sociales, pero sin configurar una política pública integral de defensa y empoderamiento ciudadano frente a los abusos del mercado.

En términos generales, los programas revisados reflejan dos grandes orientaciones. Por una parte, se encuentran aquellas propuestas que reconocen un rol activo del Estado en la fiscalización, regulación y garantía de derechos económicos y sociales, donde la protección del consumidor es concebida como parte de una agenda más amplia de justicia económica. Este enfoque está representado principalmente por el programa de Jeannette Jara, el único que incorpora un capítulo específico dedicado a los derechos de los consumidores. Sus propuestas apuntan al fortalecimiento del SERNAC, la Fiscalía Nacional Económica y las asociaciones de consumidores, así como a la creación de instrumentos de protección directa ante abusos contractuales, colusión o fallas de mercado. En este sentido, el programa “Un Chile que cumple” destaca por ofrecer un enfoque estructurado, institucional y con mecanismos concretos de control, sanción y reparación, configurando una visión moderna y coherente con los estándares internacionales de protección al consumidor.

Por otro lado, se agrupan las propuestas que, si bien mencionan medidas con impacto indirecto sobre el bienestar de los consumidores, privilegian una lógica de libre mercado, autorregulación y estímulo a la competencia como mecanismos principales para mejorar precios y servicios. Este enfoque está presente en los programas de José Antonio Kast, Evelyn Matthei, Johannes Kaiser, Harold Mayne-Nicholls y Franco Parisi, aunque con distintos grados de profundidad. En estos casos, las medidas se orientan mayormente a la reducción de impuestos, la flexibilización regulatoria, o la apertura de mercados energéticos y financieros, sin acompañarse de instrumentos de fiscalización, mecanismos de reclamo ni fortalecimiento institucional. Si bien estas políticas podrían generar beneficios de corto plazo en términos de precios o eficiencia, no garantizan mayor equidad, transparencia o justicia en las relaciones de consumo.

En cuanto a los enfoques más intervencionistas, el programa de Eduardo Artés plantea un modelo de planificación estatal y control de precios como vía para proteger el poder adquisitivo de los hogares. Aunque esta propuesta reconoce la necesidad de frenar los abusos del mercado, su énfasis en el control directo de la economía presenta riesgos de distorsión en la oferta y dependencia excesiva del Estado, sin desarrollar una institucionalidad moderna de defensa del consumidor. De modo similar, las medidas tributarias de Franco Parisi, como la devolución del IVA o la exención en medicamentos, se

limitan a aliviar temporalmente el gasto de los hogares, sin resolver las causas estructurales de la vulnerabilidad del consumidor ni proponer mecanismos de empoderamiento ciudadano.

A partir de lo anterior, se observa una debilidad transversal: la ausencia de una comprensión del consumo como derecho ciudadano y no solo como fenómeno económico. En la mayoría de los programas, la o el consumidor aparece como beneficiario pasivo de medidas macroeconómicas, sin reconocimiento de su capacidad de incidencia, organización ni reclamo frente a abusos. Ello evidencia un rezago en la incorporación de una agenda de consumo responsable, educación financiera y transparencia informativa, elementos claves en sociedades donde la digitalización, la inteligencia artificial y la concentración de plataformas digitales transforman las relaciones de consumo.

Así, se concluye que los programas presidenciales para el período 2026-2030 revelan que los derechos de las y los consumidores siguen ocupando un lugar marginal en la agenda pública. Solo un sector de las candidaturas incorpora medidas de fiscalización y empoderamiento ciudadano, mientras que la mayoría privilegia enfoques centrados en la competitividad y el crecimiento económico, sin cuestionar las asimetrías estructurales del mercado chileno. Así, el panorama general muestra que la protección del consumidor continúa siendo más un efecto colateral de políticas económicas que una prioridad programática, lo que plantea el desafío de avanzar hacia una visión más sistémica del consumo como componente esencial de la democracia económica, del bienestar social y de la discusión de política pública.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

