FJG
FUNDACIÓN JAIME GUZMÁN

#1909
Edición

MIRADA POLITICA

MARZO
2019

HACIA UNA MEJOR PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Foto: sernac.cl

I. INTRODUCCIÓN

La semana recién pasada, la Cámara de Diputados dio cuenta de un proyecto misceláneo ingresado por el Ejecutivo -liderado por el Ministerio de Economía-, que busca modificar diversos cuerpos legales con el objetivo de perfeccionar normativas que en la actualidad generan asimetrías en las relaciones comerciales que perjudican a los consumidores.

Así, se busca, a través de una modificación legislativa, cumplir de mejor manera con la protección y promoción de los derechos de los consumidores.

A continuación, se detallan las principales medidas contenidas en el proyecto, y su impacto en favor de los consumidores.

II. EL PROYECTO

La iniciativa modifica disposiciones de 3 cuerpos legales, a saber:

• Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
• Código Aeronáutico
• Código Sanitario

1. Regulación del Derecho a Retracto

Hoy en día la ley del consumidor establece que el derecho a retracto (que permite poner término unilateralmente a un contrato) en las compras efectuadas por los consumidores es excepcional. El proyecto de ley permite al consumidor retractarse, dentro de 10 días, de contratos celebrados por medios electrónicos en el caso de la compra de productos. Actualmente, si el proveedor dispone expresamente que no habrá derecho a retracto, el consumidor no tiene la posibilidad de poner término al contrato.

2. Me desuscribo tal como me suscribo

Esta iniciativa permitirá poner término a un contrato de adhesión de la misma forma en que se suscribieron dichos contratos. Es decir, el proveedor no podrá imponer condiciones más gravosas a las que impuso para la contratación.

3. Derecho a prepago en créditos de consumo

En la legislación vigente, el prepago de un crédito de consumo de un valor inferior o igual a 5.000 UF tiene un tope máximo de comisión (llamado "comisión de prepago") a cobrar por la entidad bancaria: un mes y medio de intereses pactados calculados por sobre el capital que se prepaga, en caso de operaciones reajustables; y un mes en caso de operaciones no reajustables. Sin embargo, para aquellos créditos que superan las 5.000 UF, no existe un monto máximo a cancelar por esta comisión de prepago, lo que genera una condición injustificadamente ventajosa para una de las partes.

El proyecto de ley propone ampliar el tope de cobro existente para los créditos de 5.000 o menos UF para todos los créditos de consumo, independiente de su valor.

4. Compensaciones de líneas aéreas

Entendiendo que el *overbooking*, o sobre reserva de pasajes aéreos está permitida por ley, este proyecto viene a perfeccionar el sistema de compensaciones a los usuarios. En primer lugar, se exige mayor claridad a las líneas aéreas en cuanto a la información que se le entrega a los usuarios beneficiarios de estas compensaciones. Además, se reajustan los montos de las indemnizaciones a entregar, las que se harán efectivas a partir de una hora de retraso. Por último, y en la medida más novedosa, acorde a las prácticas internacionales, se determina que la indemnización se calculará en función de las horas de retraso en la llegada a destino y no en las horas de retraso de inicio del vuelo. Esto permite incentivar la competencia entre aerolíneas y no permitir que se perjudique al consumidor al cambiarle un vuelo directo por uno con escalas, que hacen que la llegada a destino sea más tarde.

Foto: duna.cl

5. Receta Médica Electrónica

Si bien la legislación actual permite la emisión de recetas médicas por medios electrónicos, esta no se ha masificado, debido, principalmente, a las dificultades para incorporar la firma electrónica avanzada. El proyecto propone eliminar el requisito de firma electrónica avanzada, y la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada médico podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba. Los pacientes ingresarán con su RUT en la página web de las farmacias, y serán estas las que deberán verificar la existencia de la receta.

6. Elección de garantía legal

La garantía legal al comprar un producto es de tres meses, y permite solicitar el cambio de este; la reparación gratuita; o la devolución del dinero. El problema que se genera es que muchos proveedores tienen garantías voluntarias, y han interpretado que el consumidor no puede elegir libremente entre la garantía legal y la voluntaria.

El proyecto clarifica el derecho a la libre elección del consumidor.

III. CONCLUSIONES

La protección al consumidor ha ido adquiriendo, con el paso del tiempo, un rol preponderante en la agenda pública nacional. Esto se produce debido a que el derecho de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores son pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de una economía de libre mercado, constituyendo normas fundamentales de Orden Público Económico.

Lo anterior, sumado a que en pleno siglo XXI las formas de contratación han variado sustancialmente, hacen de esta iniciativa sumamente necesaria y relevante, ya que permite solucionar problemas del diario vivir de todos los consumidores, generando mayor competencia entre los proveedores, lo que redundará en mejores condiciones de contratación para los usuarios.

En concreto, el establecimiento como regla general del derecho a retracto en compras electrónicas, que han ido masificándose año a año, permitirá, en primer lugar, reducir el número de reclamos efectuados ante el SERNAC y, en segundo lugar, incentivar aun más el comercio electrónico, que trae aparejado grandes ventajas para los consumidores, ya que reduce costos para los proveedores, que se verán reflejados en precio.

Asimismo, la norma que permite poner término a un contrato de la misma forma en que se inició, elimina las asimetrías actualmente existentes y fomenta la competencia entre los oferentes, ya que ninguno de ellos podrá seguir manteniendo cautivos a sus clientes, pues el método para ponerle fin al contrato será mucho más sencillo.

En cuanto a las compensaciones de las líneas aéreas, se valora que nuestra legislación se base en estándares internacionales, en especial en cuanto al cómputo de horas de retraso. Sin embargo, hay espacios de mejora en cuanto a las indemnizaciones, que en algunos casos se rebajan respecto a la legislación actual.

Por último, la masificación de la receta electrónica irá en directo beneficio de los pacientes, adaptando las relaciones médicas a las nuevas tecnologías, evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

En definitiva, la iniciativa está muy bien inspirada en cuanto busca solucionar problemas cotidianos que experimentan los consumidores. Asimismo, es destacable que las soluciones que se proponen sean aprovechando los avances de la tecnología, lo que permitirá más beneficios a los ciudadanos, fortaleciendo la competencia entre proveedores.

Capullo 2240, Providencia.

www.fjguzman.cl /FundacionJaimeGuzmanE @FundJaimeGuzman