

# PROPUESTAS LEGISLATIVAS

ADECO  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO

2017

# UNA NUEVA LEY DE CONSUMO

Las y los consumidores, así como su protección, han tomado un rol importante en el desarrollo de nuestra sociedad, al punto que hoy en día el crecimiento económico supone también tutelar sus derechos. En los últimos años se aprecia **una creciente preocupación del legislador** en fortalecer materias relevantes como: servicios financieros, educación, estacionamiento, entre otros.

Una adecuada protección, supone que los actores participen de forma activa en este proceso, quienes deberían incorporar a la discusión preocupaciones propias de cada sector, en miras a una **protección justa y equilibrada**.

En este sentido, es necesario volver a considerar el rol de la **Academia**, que intenta aportar un sentido técnico. En miras de una nueva legislación **protectora del consumidor**, se **debe velar por un Anteproyecto de Ley con carácter académico**, que incorpore conocimientos dogmáticos, empíricos, estudios y experiencias comparadas, y **haga un análisis científico sobre el diagnóstico actual de la aplicación de la Ley**, con tal de proponer una base de discusión a los distintos actores que, desde sus conocimientos y prácticas, logren consolidarlas para ofrecer un anteproyecto de Ley acorde a las necesidades del Chile actual.

## MUCHAS COSAS QUE DEBEN SER OBJETO DE REVISIÓN,

### ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY

El ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, de 1997 (en adelante LPDC), debe ser objeto de modificaciones legislativas, a efectos de evitar cuestionamientos respecto de su aplicación o no a ciertos sujetos y ciertos casos.

Así, se deben **modificar las definiciones de consumidor y proveedor**. La primera, para atender al criterio de **no-profesional**, al que se refiere la comunidad europea en las regulaciones de consumo, para evitar las confusiones que se presentan en la *praxis* judicial. Y la segunda, para **ampliar** la noción de proveedor e **incluir a los profesionales liberales**.

Asimismo, se sugiere establecer en la **ley** que ésta **aplica** a relaciones entre consumidores y proveedores **independientes** de si se **celebró o no un contrato**, también para evitar los cuestionamiento de si son o no consumidores aquellos que no alcanzaron a comprar en un determinado establecimiento.

En este mismo sentido, se debe tomar una decisión de política pública y legislativa en miras **a determinar qué situaciones serán reguladas bajo la ley de protección de los consumidores y cuáles no**. Así, se podrán evitar los constantes conflictos que ha evidenciado la doctrina y los jueces, respecto de qué materias quedan incluidas y cuáles excluidas conforme al texto vigente de la ley. Por tanto, se debe decidir si, por ejemplo, los contratos educacionales, de salud e inmobiliarios quedarán o no bajo la regulación de esta normativa.

## **FUNCIÓN SUPLETORIA DE LA LEY Y LA APLICACIÓN A LEYES ESPECIALES**

En el último tiempo se han presentado casos particularmente mediáticos en los que se ven afectados consumidores y surgen cuestionamientos respecto de si pueden o no invocar la protección de la ley por tratarse de situaciones reguladas en leyes especiales. Por ejemplo, se podrían **evitar** los actuales **conflictos** que se presentan en la judicatura, respecto de los casos de los cortes de suministros básicos que se regulan por **leyes especiales y en los que se alega no tiene aplicación la ley de consumo**; o bien, en los casos de seguros contratados por consumidores, en los que sucede lo mismo.

Así, conviene tomar una decisión de política legislativa en miras a determinar la función que debe tener la ley sobre protección de los derechos de los consumidores y su relación o aplicación con leyes especiales. Esto es, determinar si será **una ley de aplicación general o supletoria**; y luego, bajo qué condiciones o con qué límites, pero, de manera clara.

## **DIFERENCIAR LA RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL DE LA CIVIL**

La **ley vigente** de protección de los derechos de los consumidores es eminentemente **infraccional**. Es decir, todas las situaciones de la ley acarrearán una multa a beneficio fiscal.

En este sentido, **es necesario diferenciar de manera clara qué situaciones acarrear este tipo de responsabilidad, y cuáles, en cambio, sólo implican responsabilidad civil.**

Así, instituciones como cláusulas abusivas nada tienen que ver con aspectos infraccionales, sino que se trata sólo de cuestiones propias del derecho civil, reguladas en este ámbito especial de protección, por las características especiales que tienen las partes de la relación de consumo.

Por esto, es necesario **derogar ciertas normas de la ley**, como el artículo 23, que tantos problemas ha presentado en la judicatura nacional. Y, luego, delimitar de manera clara qué situaciones acarrear la responsabilidad de multas a beneficio fiscal, y cuáles sólo implican cuestiones reguladas por los contratos que afectan en específico a las partes.

## **INCORPORAR UN SISTEMA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVO DE CONFLICTOS**

Las materias de consumo presentan una **alta litigiosidad**. Se trata de asuntos cotidianos y debido a la gran cantidad de transacciones que se realizan en el mercado se presentan diversos y constantes problemas.

Sin embargo, judicializar los casos es costoso para el consumidor debido a la estructura del sistema y los gastos asociados al procedimiento. Esto conlleva a que la solución judicial no siempre sea el mecanismo ideal para solucionar efectivamente el problema.

En este sentido es necesario intentar buscar **medidas alternativas** que apunten a **solucionar estos conflictos, más allá de interponer un reclamo ante el Sernac o presentarse ante un Juzgado de Policía Local.**

## **MEJORAR LAS FACULTADES PARA QUE EL SERNAC NEGOCIE CON LOS PROVEEDORES**

Otro aspecto que es importante es **mejorar las facultades para que el Sernac negocie con los proveedores.**

Actualmente si un proveedor intenta implementar alguna medida frente a sus consumidores, y no es aceptada por el Sernac, en un breve periodo de tiempo es demandado por la institución.

Así, es necesario dotar a la agencia estatal de mayores facultades de negociación con los proveedores, sin que exista el riesgo latente de eventuales demandas. Una correcta **mesa de conversación** permitiría que se tomen en cuenta los intereses de consumidores y proveedores.

## FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL, ACADEMIAS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Actualmente no existen fondos disponibles para promover la especialización y capacitación de los distintos actores que se relacionan con la protección de los consumidores.

En este sentido, se necesita que los **jueces de los Juzgados de Policía Local** ingresen a los **beneficios** que tienen los jueces del Poder Judicial. Actualmente no cuentan, por ejemplo, con las capacitaciones de la Academia Judicial.

Así, convendría promover la existencia de **fondos públicos** para instar el **perfeccionamiento de los Jueces de Policía Local y la capacitación de las Asociaciones de Consumidores**, en miras a promover mayores y mejores conocimiento que atiendan a una mejor protección al consumidor y a una justicia aún más técnica.

En este sentido se sugiere **formar alianzas o convenios con centros de estudios de materias de consumo**, a objeto de dictar **cursos de capacitación y/o especialización sobre distintas instituciones reguladas por la LPDC**.

Minuta elaborada por Felipe Fernández en base a las propuestas de Adeco y con la colaboración de Ignacio Labra.

# ADECO

ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO

[WWW.DERECHOYCONSUMO.UDP.CL](http://WWW.DERECHOYCONSUMO.UDP.CL)



[FACEBOOK.COM/DERECHOYCONSUMOUDP](https://FACEBOOK.COM/DERECHOYCONSUMOUDP)