

BOLETÍN ESPECIAL



**PROYECTO DE LEY DE FORTALECIMIENTO DEL  
SERNAC Y LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

DIRECTORA

Francisca Barrientos

COORDINADOR

Felipe Fernández

COLABORADORES

Juan Enrique Vargas | Nathalie Walker | Pablo Soto | Erika Isler

Pablo Rodríguez | Claudio Fuentes | Macarena Vargas | Fernando Fernández

María Elisa Morales | Alejandro Arriagada | María Jimena Orrego | Lucas del Villar

Felipe Fernández | Francisca Barrientos | Juan Ignacio Contardo

**ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO (ADECO) | FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI**

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

14 DE DICIEMBRE DE 2017

---

[www.derechoyconsumo.udp.cl](http://www.derechoyconsumo.udp.cl)



/ ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO UDP



/ DERECHOYCONSUMOUDP

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES: UNA REFORMA SILENCIOSA Y TÍMIDA A SU  
DESARROLLO

Por Pablo Rodríguez<sup>^</sup>

El boletín N° 9369-03, sin lugar a dudas, fue el mensaje que esperábamos todos los consumidores: el fortalecimiento de la institucionalidad en materia de protección de los derechos de los consumidores para garantizar efectivamente dichos derechos; como también avanzar en algunos puntos de la ley bastantes criticados por la doctrina, entre ellas, la regulación de las Asociaciones de Consumidores. Sin embargo, este enunciado, que pudo concluir con un final feliz como en los cuentos de hadas, no fue tan así, y terminó con un final tibio y sin mucha celebración.

En primer término, la génesis de este proyecto de ley, y en lo particular, lo relativo al “fortalecimiento” de las Asociaciones de Consumidores (en adelante AdC), se hizo con total ausencia de conversación, discusión e intercambio de ideas con las mismas instituciones, lo que explica que el proyecto carece, en muchos aspectos, de un sentido común, y aborda reformas desde el total desconocimiento del funcionamiento y estado de las AdC. Sólo a modo de ejemplo, se apuesta sólo a la judicialización de su labor, dejando totalmente a la deriva a aquellas que promueven educación; estudios e investigaciones; o que su foco va hacia una visión más multidisciplinaria de la protección de los consumidores (leña, agua, comercio justo, etc.).

Por otro lado, y ya dando lectura al texto mismo que fue aprobado como reforma a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (boletín N° 9369-03), en lo relativo a la regulación de las AdC, sentido que sí constituye un avance que sean catalogadas de organizaciones de interés público (nuevo artículo 6), regidas por la Ley N° 20.500, dado que en este aspecto se avanza en reconocer la labor y misión que tienen dichas

---

<sup>^</sup> Director Ejecutivo de Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC).

instituciones en la sociedad y en la protección y garantía de derechos, y abandonan la categoría *sui generis* de AdC, que no era una organización comunitaria, fundación o corporación; como tampoco una Asociación Gremial, a pesar que se le trataba como tal. También es relevante que se pueda pagar honorarios y remuneraciones a los directores, lo que permite una profesionalización de la organización. Asimismo, el traspaso de los remanentes no transferidos o reclamados en caso de compensaciones o juicios colectivos, después de un cierto periodo de años, al fondo concursable para AdC también ayuda al fortalecimiento de dichas instituciones, y a la labor fundamental que cumplen.

También, y donde nos parece que se juega a una especie de “ilusión legislativa” (tal como sucedió con el Sernac financiero), se explicitan atribuciones que las AdC ya tenían antes de esta reforma, como la representación judicial de los consumidores en su interés individual (nuevo artículo 8 e)]; efectuar cualquier actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores; como también efectuar mediaciones individuales a petición del consumidor (nuevo artículo 8 letras i] y h], respectivamente); entre otras.

Siguiendo con la lectura, hay un aspecto de esta norma que nos parece bastante preocupante y donde posiblemente no hubo mucha discusión con las AdC, y es lo que dice relación con su funcionamiento y financiamiento.

En primer lugar, permitir la celebración de actos y contratos civiles o mercantiles; regular la distribución de los dineros que ingresen a la AdC; o permitir el pago de remuneraciones a sus directores, se hace casi ilusorio cuando sabemos que la gran fuente de financiamiento de dichas organizaciones es un fondo concursable de administración mayoritaria por parte de la autoridad política de turno; que se mantiene y amplía la prohibición de recibir aportes, donaciones, subsidios o ayudas de empresas; que el Estado, quien podría ser un gran aliado, a través de todas sus expresiones, no se esfuerza por contratar o acercarse a las AdC; y que para muchas AdC aún es costoso sostener juicios individuales y colectivos por los costos que ello implica.

En segundo lugar, el traspaso de la administración del Fondo Concursable del Sernac al Ministerio de Economía da más incertidumbre a los criterios que operarán, dado que dependerá de una institución política que depende de la voluntad del gobierno de turno, sin perjuicio que en el reglamento se podría salvaguardar dicha situación.

En tercer lugar, y quizás lo más ajeno a la realidad de las AdC, es que crea una nueva categoría de Asociación de Consumidores, la llamada “de carácter nacional” (artículo 11 ter), que tiene la exigencia que la AdC, desde la entrada en vigencia de la ley hasta los cinco años, debe tener una presencia en ocho regiones (más exigencia que los partidos políticos), en una realidad donde no son más de 10 o 15 AdC (de las más de 100 que existen) con oficina y que las costean de manera muy difícil. Nuevamente será el reglamento donde se tendrá que discutir sobre los criterios que se utilizarán y cómo avanzar para que no sea excluyente ni discriminador.

Finalmente, y sin agotar la discusión, en lo relativo a la participación de las AdC en el nuevo procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (ex mediación colectiva), es algo que deja mucho que desear sobre la efectiva incidencia y participación de dichas organizaciones. En primer término, si el Sernac inicia este procedimiento, ningún legitimado podrá iniciar una acción colectiva mientras dure dicha instancia, lo que constituye una arbitrariedad a la autonomía y derecho a la justicia que tienen los consumidores; por otro lado, sólo si una AdC inicia este procedimiento será citada, pero si es el Sernac quien lo inicia, no está obligado a convocarlas, donde toma la total representación de los consumidores, sin una contraparte que pueda aportar en la solución.

Todo lo expuesto nos deja una sola reflexión: aún no se comprende qué sistema nacional de protección de los derechos de los consumidores queremos, y sólo se apuesta por un Estado más presente y por una sociedad civil cada vez más ausente. Las AdC son un pilar fundamental en este sistema y así lo debemos entender y desarrollar.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

**ADECO**  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO