

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



/ ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO UDP



/ DERECHOYCONSUMOUDP

INCENTIVOS PERVERSOS: EL CASO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Por Fernando Fernández[^]

Poca atención se ha dado al fortalecimiento de las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores que considera el proyecto de ley (boletín N° 9369-03)¹ que modifica la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPDC).

Tales modificaciones, me temo, provocarán ciertos efectos no deseados. Es más, dicha circunstancia podría atentar contra el espíritu de la ley, la reputación y credibilidad de las propias Asociaciones de Consumidores y afectar de manera importante la forma en que actuarán los operadores del mercado.

Como contexto general, conviene recordar cuál es el propósito detrás del proyecto de ley: fortalecer la protección a los derechos del consumidor. Para ello, el legislador aumentó el costo de infringir la LPDC y su fiscalización, además de disminuir significativamente para el consumidor el costo de iniciar acciones. Todo lo anterior, se espera, impulsará a los proveedores para que tomen más conciencia en torno al cumplimiento de la LPDC, quienes en caso de no hacerlo se podrían ver enfrentados a multas e indemnizaciones de una cuantía importante.

Dentro de ese contexto general, se consideró a las Asociaciones de Consumidores como un actor relevante para la protección del público consumidor. En razón de ello, se crea un sistema de financiamiento mixto para estas asociaciones, las cuales contarán con más recursos para llevar adelante su cometido.

[^] LL.M (Universidad de Chicago) y LL.M. in Innovation, Technology and the Law (Universidad de Edimburgo). Socio de Budasis (www.budasis.cl). Profesor Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales. Correo electrónico: ffernandez@budasis.cl.

¹ A la fecha en que escribo este documento, el proyecto de ley fue despachado por el Congreso Nacional, pero aún se encuentra pendiente de revisión por parte del Tribunal Constitucional.

Lo dicho anteriormente se traducirá en que estas asociaciones serán financieramente mucho más robustas, aumentando por ende su peso relativo en el sistema de fiscalización generado por la LPDC. Ello, en principio, es una buena noticia pues, hasta la fecha, tales entidades han llevado a cabo una labor encomiable.

Desde la perspectiva del financiamiento público, el proyecto de ley crea un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas por parte de las Asociaciones de Consumidores, el cual será gestionado por un Consejo de Administración. La forma en que se gestionará ese fondo se regulará por medio de un Reglamento.

Por otro lado, se establece la posibilidad de generar rentas mediante la celebración de actos y contratos civiles y mercantiles. El candidato natural y obvio de financiamiento por esta vía, será la representación de consumidores en el ejercicio de acciones civiles, lo que permitirá pactar honorarios en base a las resultas de los juicios indemnizatorios que estas entidades patrocinen.

No obstante, estas nuevas fuentes de financiamiento provocan una serie de incentivos perversos. A continuación, enumero sólo un par de ellos:

1. Se estimula la creación de una industria del reclamo

El proyecto de ley prohíbe la repartición de las utilidades obtenidas por la asociación entre sus miembros fundadores, directores, socios y personas relacionadas. No obstante, el propio proyecto contempla la forma de soslayar esta prohibición: se permite que las asociaciones fijen una “retribución adecuada” a tales personas por los servicios que presten a la asociación.

Como nadie sabe qué es una “retribución adecuada” y resulta poco creíble que alguien vaya a realmente a fiscalizar este asunto, las asociaciones tendrán bastante libertad para que, por esta vía, se repartan entre sus asociados las sumas de dinero que estimen conveniente.

Como resultado de lo anterior, no es de extrañar que proliferen nuevas asociaciones que, en los hechos, tendrán fines de lucro y que estarán al servicio de sus asociados, no de los consumidores. Varios escándalos de Universidades que, en los hechos, lucraban a costa de sus estudiantes, son evidencia que esta situación es perfectamente posible.

Además, se incentiva a que las actuales asociaciones busquen finalidades similares, distanciándose de la labor que, hasta la fecha, han realizado.

2. Potenciales conflictos de interés

Como habíamos dicho, las asociaciones podrán generar rentas mediante la celebración de actos y contratos civiles y mercantiles. Además de los juicios civiles, tales asociaciones podrían prestar servicios en materia de capacitación y cumplimiento a proveedores, lo cual provocaría un evidente conflicto de interés.

El proyecto de ley prohíbe a las Asociaciones de Consumidores percibir, a título gratuito, donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas de empresas proveedoras. No obstante, no existe prohibición para que tales asociaciones perciban dineros por la prestación de servicios a tales empresas, los cuales son actos jurídicos onerosos. En ese orden de ideas, esta última actividad debiese entenderse como permitida.

Y desde luego, como los seres humanos no son ángeles, existen fuertes incentivos para que empresarios y/o miembros de asociaciones carentes de escrúpulos paguen servicios de manera de controlar la agenda de tales asociaciones. Ello, desde luego, a costa del interés general de los consumidores.

Como se puede ver, tales incentivos podrían poner en riesgo la reputación de las Asociaciones de Consumidores.

No dudo que en su gran mayoría las actuales asociaciones actuarán dentro de los confines éticamente aceptados. Pero la verdad es que al no haber un real control ni sanciones para esta clase de situaciones², es posible un escenario en donde se genere un mercado de asociaciones que, más que proteger los intereses generales del consumidor, sirvan a intereses privados. Y claro, todo esto podría llevar a que los proveedores enfrenten un alza significativa de la litigiosidad en esta clase de materias, además de afectar la reputación de las asociaciones en general y la credibilidad del sistema de protección al consumidor

² Desde luego, existe la posibilidad que se cancele la personalidad jurídica de la Asociación y que los directores de la misma queden inhabilitados para formar parte de otra asociación durante dos años, pero lo cierto es que, para ello, es necesario que sean sorprendidos en estas actividades, las cuales se pueden ocultar fácilmente. Además, nada impide volver a iniciar otra asociación a través de interpósitas personas.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO