

MEC

"Me están cagando". La frase resume, a decir de uno de sus directivos, una de las principales orientaciones programáticas de la televisión pública en Chile. Pareciera reflejar también con bastante fidelidad, a juzgar por sus actuaciones, la agenda de algunas autoridades de este gobierno.

La Polar, con su prodigiosa "cascada" de deudas reprogramadas unilateralmente, se transformó en un símbolo del abuso de las empresas a sus consumidores. Las redes sociales, con su implacable demanda de respuestas *online* a cualquier reclamo, han venido a reemplazar a la insulsa musiquita con que antes nos quedábamos, furiosos, esperando una respuesta de un *call center* que muchas veces no llegaba.

Agreguemos el crecimiento espectacular de las ventas a crédito de empresas de consumo masivo: *retail*, telecomunicaciones y otras a una emergente clase media ávida de

adquirir productos a los que antes no tenía acceso y, por lo mismo, estaba poco acostumbrada a enfrentar el momento del pago.

Una combinación explosiva que ha llevado a varios medios de comunicación, políticos y autoridades —con buena intención, creemos— a adoptar la doctrina MEC, erigiéndose en defensores de consumidores supuestamente abusados por las empresas y convirtiendo a este tema, el abuso, en el lugar común de nuestra cotidianidad, asociándolo con las manifestaciones de malestar de los ciudadanos.

Y es que las empresas

efectivamente en muchos casos abusan de los consumidores al no mostrar contención alguna en la venta de más y más productos que los compradores a veces incluso desconocen. Enfrentadas a esta avalancha de demanda por comprar, algunas compañías no han sabido poner límites a sus políticas de crédito a los consumidores, contribuyendo así a precipitar el desastre.

¿Pero es éste un comportamiento mayoritario y generalizado de las empresas?

Creemos que no. ¿El endeudamiento

excesivo es sólo culpa de las empresas y los endeudados están siempre libres de toda responsabilidad? Tampoco. ¿Los medios de comunicación y las autoridades políticas son ecuanímenes a la hora de evaluar las responsabilidades de cada cuál? Pensamos que muchas veces no lo son.

Porque cuando el supuesto abuso no es tal, se provocan al menos tres efectos que, a nuestro juicio, son graves. Primero, se daña patrimonialmente a una compañía de manera injusta al afectar su imagen. Segundo, y más grave que lo anterior, se crea un clima antiempresa y se pre-dispone a los consumidores contra el sector empresarial, lo que, obviamente, hace más difícil emprender en Chile, que es algo que este país nece-

sita con urgencia.

Pero el tercer efecto es el más perjudicial para nuestra sociedad. Se hace creer a la gente que la responsabilidad por sus actos y decisiones no es suya; se les seduce con la idea de que sus desventuras no provienen de un comportamiento irresponsable o poco reflexivo, sino de terceros malvados que abusan de ellos; se les daña en definitiva mortalmente en su autoestima, en su escala de valores y en su posibilidad futura de progresar y de superarse para entregar a sus hijos un mejor pasar al administrarlos, sin fundamento, la droga del abuso.

Porque, ¿qué es el subdesarrollo sino la idea de que nuestros males son causados por terceros y, por lo



VARIOS HAN ADOPTADO LA DOCTRINA MEC, ERIGIÉNDOSE EN DEFENSORES DE CONSUMIDORES SUPUESTAMENTE ABUSADOS POR LAS EMPRESAS.

LUIS LARRAÍN

mismo, no está en nosotros superarlo?

La responsabilidad individual como fuente de progreso es la piedra angular del pensamiento de la centroderecha, y esta doctrina MEC la está dañando severamente. Algunos de los que se han subido a este carro lo harán con su intención, pero hay varios otros, suponemos, que inadvertidamente contribuyen con sus actuaciones a esta verdadera obra de demolición.

Las empresas tienen algo que hacer ante este ambiente. Aumentar la transparencia de sus actuaciones, dar verdaderas opciones a sus consumidores y enfrentar siempre el problema.

Los medios de comunicación y políticos que se han convertido en campeones de la causa contra el abuso pueden cumplir una función noble, siempre que sean ecuánimes y veraces, porque, de lo contrario, pueden terminar haciendo un enorme daño a los chilenos más desposeídos. ■
