



LIBERTAD Y DESARROLLO

**Proyecto de Ley para incentivar la protección de
los derechos de los consumidores**
(Boletín N°12.409-03)

ABRIL 2019

Contexto

- En Chile, se ha observado un avance significativo en la defensa de los derechos de los consumidores, en donde, el caso La Polar marcó un punto de inflexión.
- La Ley del Sernac Financiero estableció la obligación de que en toda oferta de crédito debe informarse la Carga Anual Equivalente (CAE), de manera tal que el consumidor pueda comparar diferentes ofertas. Asimismo, es obligatorio informar el monto total que se habrá pagado al finalizar el crédito. Se prohibieron los mandatos en blanco y las ventas atadas.

Contexto

- En la ley del Sernac publicada el año pasado se reforzó la institución en su capacidad fiscalizadora, así como se elevaron sustancialmente las multas. Se produjo el debate en el rol de “Juez y parte” que finalmente fue zanjado por el Tribunal Constitucional.
- De esta manera, el actual proyecto de ley persevera en el perfeccionamiento de nuestra regulación de defensa de los consumidores.
- Asimismo, en la arista antimonopolio se realizó la primera compensación a consumidor difuso, caso papel *Tissue*.
- Estamos ante un consumidor más sofisticado, cada vez más consciente de sus derechos y la regulación debe hacerse cargo de ese desafío.

Compensaciones pasajes aéreos

- La razón de la sobreventa u *overbooking*:
 - Cuando se cierra la puerta del avión, cada asiento vacío es un asiento perdido. Es equivalente a vender un bien perecible como una fruta o verdura fresca.
 - Las aerolíneas pueden predecir, con un rango de error, cuántos pasajeros no se presentaran en la puerta de embarque a pesar de haber confirmado.
 - Para no transferir el costo de esos asientos vacíos al precio de los pasajes, se sobrevende la capacidad del avión, con la perspectiva de que algunos no se presenten y el avión parta con la menor cantidad de asientos vacíos.
 - Pero a veces se presentan todos y allí es necesario compensarlos y este proyecto de ley se pone en línea con la regulación internacional.
 - Recordar el caso en que la aerolínea pidió al pasajero que abandonara su asiento para permitir que un miembro del personal de United Airlines viajara de Chicago a Louisville. David Dao se negó. El médico fue violentamente removido de su asiento por oficiales de seguridad de la aerolínea. Finalmente, llegó a un acuerdo económico con la compañía.

Central electrónica de recetas médicas

- Mercado en donde hay pocos participantes y con importantes asimetrías de información.
- Esto genera la necesidad de incorporar nuevos actores, tales como tiendas de conveniencia o supermercados para la venta de medicamentos que no requieren receta médica.
- Esta iniciativa es disruptiva y puede generar una intensidad competitiva sustancial en los medicamentos con receta.
 - Es muy importante quién gestionará el software de enlace entre consumidores, médicos y farmacias. En el caso de Empresa en 1 día se vieron varias alternativas: SII, licitado al sector privado y finalmente está en la subsecretaría de economía.
 - Esta implementación tecnológica no es gratuita y requiere de un piloto de prueba de sucesivas iteraciones para detectar errores de operación.
 - El resguardo de los datos personales es fundamental. Nadie quiere ver su receta médica publicada en el diario.

Consentimiento expreso o tácito

- El consentimiento puede ser expreso o tácito. Es expreso cuando se manifiesta verbalmente, por escrito o por signos inequívocos. El tácito resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlos, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente.
- En la compensación del papel *Tissue*, el Sernac estableció que los que no solicitaban transferencia de los \$7 mil a sus cuentas corriente de bancos distintos del Banco Estado o mediante retiro en cajas vecinas, se entendía **tácitamente** que habían decidido donarlos a los jubilados del IPS.
- En 2013, la SBIF derogó regla de consentimiento tácito y traspasó al Sernac el consumidor financiero. Dos gobiernos han tratado de resolver esto por la vía reglamentaria y han fracasado. Se mantiene el problema de las comisiones en los contratos en donde el consumidor no contesta.



LIBERTAD Y DESARROLLO

ABRIL 2019