

## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**Señoras Ministras y Señores Ministros de la Corte Suprema;  
Nuevas abogadas y nuevos abogados;  
Señoras y Señores:**

Esta ceremonia marcará el inicio a su vida profesional, es una satisfacción para cada uno de ustedes, quienes han cumplido una meta y se enfrentan ahora a un nuevo desafío: desempeñar la profesión con competencia, responsabilidad y honestidad, advirtiéndoles que es una herramienta de realización personal e, igualmente, destinada a contribuir al desarrollo de nuestra sociedad.

Entre las tareas a las cuales se enfrentarán como profesionales haré referencia a la protección efectiva y eficiente de todos nosotros, sus conciudadanos y entre tales materias se encuentra nuestra calidad de consumidores.

Un largo desarrollo ha tenido el Derecho del Consumidor para ser entendido como una especial rama del derecho distinta del Derecho Civil y del Derecho Comercial, adquiriendo ciertos principios y disposiciones que permiten reconocerle esa particularidad.

En nuestro país se inicia este recorrido, ya con cierta personalidad propia, en el año 1932, con la creación del **Comisariato General de Subsistencia y Precios** (Decreto Ley N° 520), que marca el comienzo de la mirada del Estado hacia los consumidores, permitiendo a dicho organismo tomar diferentes medidas, entre ellas, fiscalizar y controlar ciertas prácticas que pudieran calificarse de abusiva en el comercio de bienes y servicios.

El Comisariato dará paso, en 1953, a la **Superintendencia de Abastecimiento y Precios** (SAP) (Decreto con Fuerza de Ley N° 173), entidad que en el año 1960 es sustituida por la **Dirección de Industria y Comercio** (DIRINCO) (Decreto con Fuerza de Ley N° 242).

A mediados de los años 70, la nueva política de libertad económica impone un cambio en la labor del Estado en esta materia, la que se circunscribirá fundamentalmente a orientar y educar a los consumidores.

El **Servicio Nacional del Consumidor** (SERNAC) es creado en 1990 (Ley N° 18.959) y en 1997 (Ley N° 19.496) se establecen legalmente derechos y deberes de los consumidores.

De esta forma culmina un camino de más de medio siglo recorrido por la legislación.

Desde los primeros cuerpos normativos introdujo en nuestro país una nueva posición de la legislación en torno a la contratación masiva de la población. Esta política ha estado inspirada en equilibrar la posición de las partes en las relaciones comerciales y, en especial, resguardar los derechos de los consumidores, entre otros a una información veraz y oportuna, la seguridad en el consumo y la prohibición de todo tipo de discriminación arbitraria. Sin embargo, surgieron nuevos comportamientos del mercado que no tienen solución normativa.

Con el paso del tiempo, las inquietudes planteadas por la doctrina y la jurisprudencia, originaron la modificación de la ley que, en el año 2004, introdujo disposiciones que profundizan la regulación.

En la actualidad se ha observado una importante actividad de la Administración en resguardo de los derechos de los consumidores, la cual se advierte que ha tenido una clara aprobación ciudadana.

Nuestra legislación contempla hoy un conjunto de derechos en favor de las personas, las cuales pueden crear las Asociaciones de Consumidores que están destinadas a regular la participación organizada de la sociedad en la protección de sus derechos.

Sin duda alguna, la reforma de mayores proporciones fue el establecimiento de las acciones para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, constituyéndose en la implantación en nuestro medio de las acciones de clase. Esta última resultó ser una novedad dentro de nuestro sistema jurídico y determinó un verdadero avance en la rama especial del Derecho del Consumidor, de esta forma se sumará a otras alteraciones del Derecho Civil y Comercial clásico, como es el derecho de retractación de la compra y la garantía legal mínima de tres meses a los productos que se expenden libremente al público.

Posteriormente, en el año 2011, una nueva modificación se preocupó específicamente de las normas que regulan los procedimientos que emanan de la ley, abriendo paso a la actuación colectiva, a la vez que permitió solucionar problemas con efecto *erga omnes*.

Más tarde, el mismo año, y debido a la contingencia en materia crediticia, el legislador introdujo una nueva modificación, conocida como “SERNAC Financiero”, que vino a regular los derechos de los consumidores en el mercado crediticio y la banca, imponiendo conceptos en la opinión pública, en conjunto con los casos jurisprudenciales, tales como el consentimiento informado, las ventas atadas y la carga anual equivalente.

Hoy, nuevamente nos enfrentamos al escenario de revisión de la legislación, en el que se propone un nuevo rol del Servicio Nacional del Consumidor y se entregan nuevas competencias a los tribunales ordinarios que integran el Poder Judicial.

Se proyecta traspasar a la jurisdicción civil la competencia en esta materia, la que está radicada en los Juzgados de Policía Local, los que mantendrán el conocimiento de los aspectos infraccionales.

De esta forma se deberá emprender un camino de capacitaciones y discusiones de las disposiciones legales, lo cual podrá llegar a exigir de los jueces adecuarse a nuevos principios –como se ha dicho– distintos del Derecho Civil y Comercial tradicional, por lo que se podrá a prueba, precisamente, la capacidad de respuesta de nuestros tribunales. El sistema judicial debe ser un agente en la evolución de esta nueva competencia, puesto que nuestra sociedad la ha asumido como necesaria, puesto que equilibra las relaciones comerciales cotidianas.

Se plantea asimismo un gran reto en la utilización de medios alternativos de resolución de conflictos, sobre todo en las causas de carácter colectivo, para reducir la litigiosidad que ante los tribunales se presenten, considerando siempre la mejor forma en que se sirve a la supremacía del interés público que, en los problemas de este tipo, se encuentra involucrado.

En razón de lo anterior, los invito a abrirse al estudio de la posible evolución que se aproxima, a mantener la preocupación en la discusión legislativa, puesto que, como sociedad y ustedes en particular como abogados, tienen mucho que aportar en la construcción de las soluciones que nuestro país se dará para resolver esta materia tan importante y trascendente.

En efecto, corresponde considerar que para un número creciente de personas es la puerta de entrada al sistema legal y judicial, es por ello que el desafío es doble: por una parte debe dar aplicación a los principios que inspiran la materia y, por otra, tener la claridad necesaria para constituirlo en un sistema accesible, justo y eficiente.

Estas exigencias se imponen al tener presente el innegable interés colectivo y ser el primer peldaño del orden público económico, el que debe ser cada vez más amigable e igualitario entre los agentes económicos, especialmente a la hora del consumo, que en gran parte está ligado a las necesidades básicas de alimentación, vivienda y abrigo. Es por ello que ustedes nuevas y nuevos abogados tienen la responsabilidad primera de conocer toda esta materia, la que, es posible, que les corresponda en el futuro no solamente solicitar su aplicación, sino que igualmente contribuir a su desarrollo.

Reciban nuevamente mis felicitaciones por la titulación, como sus familiares y amigos que les han acompañado en esta tarea, que les abre las puertas a estos nuevos desafíos.

Muchas gracias.