



El Derecho y la protección de los consumidores: un compromiso de la abogacía

En esta jornada solemne, en que han prestado juramento o promesa ante esta Corte para ejercer la profesión de abogada y abogado, permítanme iniciar con una sincera felicitación. Este es un día de profundo significado para ustedes, para sus familias y para la sociedad entera, que hoy deposita en ustedes la confianza de una misión fundamental para toda comunidad civilizada: servir al Derecho con honestidad, lealtad y compromiso con la justicia.

Es natural que en este instante su memoria recorra los años de estudio, las jornadas de preparación, la práctica judicial y el examen de grado. Pero junto con la meta alcanzada, hoy se inicia un camino desafiante: asumir, en plenitud, el compromiso permanente con los valores que sostienen nuestro Estado de Derecho.

Celebramos esta ceremonia ad portas del **15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor**, fecha que recuerda un acontecimiento que marcó profundamente la evolución del derecho moderno.

Ese día, en 1962, el presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, pronunció ante el Congreso un discurso que, por primera vez, reconoció, en términos claros y sistemáticos, la existencia de derechos básicos de las personas consumidoras.

Kennedy señaló, entonces, que todas las personas somos consumidoras y que, no obstante constituir el grupo económico más amplio, somos, al mismo tiempo, el menos organizado y protegido. A partir de esa constatación se formularon cuatro derechos esenciales: el derecho a la seguridad, el derecho a la información, el derecho a elegir y el derecho a ser escuchado. Aquellas ideas se difundieron rápidamente por el mundo y, con el tiempo, dieron origen a una verdadera rama del derecho destinada a corregir las asimetrías que suelen presentarse en las relaciones de consumo.

Décadas más tarde, la Organización de las Naciones Unidas recogió estos principios y aprobó las **Directrices para la Protección del Consumidor**, consolidando la idea de que el funcionamiento de los mercados requiere reglas que garanticen transparencia, información adecuada y mecanismos eficaces para resolver conflictos. La economía moderna, basada en la producción masiva de bienes y servicios y el más amplio y variado acceso a los mismos, exige que el Derecho proteja a quienes participan en ella desde posiciones desiguales.

Nuestro país no ha sido ajeno a esta evolución. La promulgación de la **Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores** constituyó un paso decisivo en el reconocimiento jurídico de estos principios, estableciendo normas destinadas a asegurar que las relaciones de consumo se desarrollen con respeto a la buena fe, a la transparencia y a la responsabilidad de quienes participan en el mercado.

Este desarrollo normativo ha permitido dinamizar y simplificar las transacciones y fortalecer la confianza en las relaciones comerciales, pero también ha recordado una verdad fundamental: el Derecho cumple un rol esencial cuando corrige los desequilibrios que se producen entre quienes ofrecen bienes y servicios y quienes los adquieren. En ese escenario, la protección del consumidor no es una mera cuestión técnica, sino una

expresión concreta del ideal de justicia en la vida cotidiana, cuya masividad requiere un tratamiento especial.

Porque, en definitiva, detrás de cada contrato de adhesión, de cada producto adquirido o de cada servicio prestado, se encuentran personas que esperan que el Derecho actúe como un garante de equilibrio y razonabilidad. Y es precisamente allí donde la labor de los abogados y abogadas adquiere una relevancia especial.

La abogacía tiene un papel insustituible en la defensa de los consumidores. Corresponde a los profesionales del Derecho contribuir a que las normas que los protegen se apliquen de manera efectiva, orientar a quienes ven vulnerados sus derechos y promover prácticas comerciales que respeten los estándares legales que nuestra sociedad ha decidido establecer.

En un contexto económico cada vez más dinámico, marcado por la digitalización de los mercados, el comercio electrónico y el uso intensivo de información personal, surgen además nuevos desafíos. La protección de las personas consumidoras se proyecta hoy hacia ámbitos como la transparencia de los algoritmos, la seguridad de los datos personales y la claridad de la información entregada a través de las plataformas digitales.

Frente a estos cambios, el Derecho continúa cumpliendo su función esencial: ordenar las relaciones sociales, equilibrar intereses y resguardar la dignidad de las personas frente a posibles abusos. Y en ese proceso, la abogacía tiene el deber de actuar con responsabilidad, conocimiento y compromiso con el interés público.

Estimadas y estimados, ahora colegas, el Derecho se encuentra en permanente transformación. A ustedes les corresponde ser parte activa de ese proceso, con plena conciencia de que la protección de los

consumidores forma parte de los esfuerzos por construir mercados más justos y sociedades más equilibradas.

Honren siempre el juramento o promesa que hoy han pronunciado de actuar con rectitud, con responsabilidad ética y con vocación de servicio. El país necesita profesionales que no solo conozcan las normas, sino que comprendan el sentido profundo de su existencia: proteger a las personas, promover relaciones justas y fortalecer la confianza en las instituciones.

Felicidades nuevamente por este logro, las que hago extensivas a sus familiares, amistades, profesores y a todos quienes los han acompañado este proceso con afecto y apoyo permanente.

Muchas gracias por vuestra atención.