

Estás en: [Inicio](#) / **Opinión**

COLUMNISTAS

04/09/2014

Reformas a la Ley de Protección al consumidor: tan lejos, tan cerca

Jaime Lorenzini

Compartir [f](#) [t](#) [in](#) [✉](#)



Por

La reforma a la Ley de Protección de los Consumidores busca robustecer el Sistema de Protección de estos últimos a partir, principalmente, del fortalecimiento del Sernac y las Asociaciones de Consumidores, advirtiéndose notables avances, pero también lamentables retrocesos.

Pareciera que los autores del proyecto han reconsiderado la propuesta original de erradicar la competencia de los Juzgados de Policía Local en materias de consumo, lo que constituía un grave retroceso, afectando el derecho de acceso a la justicia de los consumidores si tuvieren que llevar sus conflictos ante los Tribunales Civiles. La propia Corte Suprema advirtió que este cambio podría tener serias desventajas y contradecir los propósitos y objetivos de mayor protección al consumidor que impulsa esta reforma.

Se advierten ahora serias dificultades para los consumidores con la solución consistente en requerir que tanto el consumidor como el proveedor deban comparecer personalmente a una conciliación obligatoria ante Sernac en caso de no haber prosperado una solución directa entre las partes, imponiéndosele al consumidor una gestión y actuación que no se exigía hasta ahora y cuyo cumplimiento efectivo puede llegar a ser ilusorio.



Por su parte, la entrega de las mediaciones colectivas al Sernac olvida que la mediación exige la labor de un tercero imparcial e independiente de las partes que promueve la solución del conflicto entre éstas. La neutralidad es un requisito sine qua non de todo mediador y Sernac no lo es en esta materia. Los proveedores en mediación se verán obligados a solucionar sus conflictos bajo un mediador que no sólo tiende a proteger a los consumidores, sino que gozará de facultades fiscalizadoras, sancionadoras y reguladoras, entre otras. Tampoco las “murallas chinas” resuelvan el problema. No hay igualdad de armas. Olvidar esta elemental regla de la neutralidad del mediador debilita toda la institución de las mediaciones colectivas.

“Tan lejos, tan cerca”, es una película de antaño cuyo mensaje no era de esperanza sino de preocupación. Su relato acusaba que la pretendida reunificación de un país se hacía a partir de variantes económicas y estructurales, pero omitiendo la vertiente social y los problemas éticos y morales que ello conllevaba.

Estamos a tiempo de mejorar el proyecto de ley a fin de asegurar la debida y eficiente tutela de los consumidores, evitando que la reforma genere nuevas o mayores distorsiones.