

¿Deben protegerse los derechos de los consumidores en la Constitución?

Si bien esta idea puede resultar social y políticamente atractiva, desde un punto de vista técnico no se justifica y trae retrocesos que no han sido correctamente atendidos.

por **Jaime Lorenzini**
8 julio, 2022



FOTO: SEBASTIAN BELTRAN GAETE/AGENCIAUNO

El artículo 80 del proyecto de nueva Constitución consagra la **protección de los consumidores** en dos aspectos: el reconocimiento de ciertos derechos básicos y el establecimiento de una agencia estatal con facultades interpretativas, fiscalizadoras y sancionadoras en la materia.

Existe hoy en Chile un robusto sistema de protección a los consumidores que contempla diversa normativa de rango legal y reglamentario, amplias facultades de fiscalización para Sernac, así como también procedimientos judiciales individuales y colectivos, y un nuevo proceso expedito de solución de conflictos colectivos (procedimientos voluntarios colectivos) para obtener compensaciones -automáticas en la mayoría de los casos- para los consumidores que resulten afectados por infracciones de los proveedores a la normativa sobre protección al consumidor. Se suma a lo anterior la estricta regulación del Sernac Financiero y la reciente reforma pro consumidor, que introduce nuevos estándares en favor de los consumidores en muchas materias.

En este contexto, no parece ni urgente ni necesario consagrar constitucionalmente la protección de los consumidores. **Si bien esta idea de elevar la protección de los consumidores a la carta fundamental puede resultar social y políticamente atractivo, lo cierto es que desde un punto de vista técnico no se justifica y trae retrocesos que no han sido correctamente atendidos.** Si se quisiera como sociedad tomar ese camino, entonces la ruta y la forma de hacerlo es distinta.

Atendida la importancia del asunto, el debate al respecto se debió haber realizado escuchando y considerando las opiniones de diversos actores (consumidores, proveedores, gremios, académicos, expertos, jueces) a fin de dotar de la mayor legitimidad posible al texto constitucional definitivo en esta materia. Tal como expresa el jurista y filósofo argentino Carlos Nino, “si todos aquellos que pueden ser afectados por una decisión han participado en la discusión y han tenido una oportunidad igual de expresar sus intereses y justificar una solución a un conflicto, esta será muy probablemente imparcial y moralmente correcta (...)”. Lamentablemente, lo anterior no ocurrió a propósito de la idea de consagrar la protección de los consumidores en la nueva constitución.

Es común escuchar que otros países consagran constitucionalmente los derechos de los consumidores. Lo anterior debe ser analizado con la mayor cautela. Son más los países que no reconocen en sus constituciones la protección al consumidor que aquellos que sí lo hacen. En el caso de Estados Unidos, que tiene hoy uno de los sistemas más completos y eficaces de protección de los consumidores, no se consagra en ese país constitucionalmente la protección al

consumidor, y la agencia estatal (Federal Trade Commission o FTC) no tiene facultades sancionadoras, como se propone respecto del Sernac en el borrador de la nueva constitución.

De entrar en vigencia la nueva Constitución con las normas comentadas en la materia, se anticipa que existirá una **sobreutilización del recurso de protección** -cuya naturaleza es meramente cautelar y no constituye un procedimiento de lato conocimiento propiamente tal- para resguardar los derechos de los consumidores, lo cual no sólo será ineficiente desde un punto de vista jurídico, sino que también generará expectativas desmedidas en los consumidores.

Respecto de las amplias facultades que se contemplan para la agencia estatal de protección de los consumidores (hoy Sernac) en el borrador de la nueva constitución -especialmente las facultades sancionadoras- debe hacerse presente que su radicación simultánea en el mismo órgano estatal junto con las facultades ya existentes de iniciar juicios colectivos y llevar adelante procedimientos voluntarios colectivos atenta contra principios básicos de un sistema jurídico, al permitir que un mismo organismo sea juez y parte en un determinado asunto. Esto ha sido anticipado y puesto en el debate público por una de las más importantes asociaciones de consumidores de nuestro país.

Pareciera que el debate al respecto no estuvo a la altura, si es que acaso hubo tal debate. Y más grave aún resulta la posibilidad de que esta disposición se pierda en los sobreabundantes 387 artículos de la nueva constitución, y entre en vigencia de forma desapercibida un nuevo sistema constitucional de protección de los consumidores, que traerá impactos no debidamente anticipados ni seguramente queridos por los propios convencionales constituyentes.

La protección al consumidor es una materia de extraordinaria importancia, de altos impactos para todos los actores del mercado y la correcta regulación bien pensada, con base a un diagnóstico adecuado, mejora la calidad de vida de los consumidores. Un debate para escuchar los puntos de vistas, justificaciones, argumentos en uno y otro sentido se echa demasiado de menos en estos momentos.

**Jaime Lorenzini es abogado, Doctor en Derecho, socio de Lorenzini-Twyman.*

© 2022 El Líbero.

Orgullosamente impulsado por Newspack de Automattic