

MOCIÓN CONSTITUCIONAL SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

I. FUNDAMENTOS

A partir del desarrollo exponencial de la economía digital, la vinculación de las personas con su entorno cada vez tiene lugar en el contexto de una relación de consumo. Para graficarlo, según los últimos reportes, en 2020 a nivel global las conexiones a internet aumentaron en 7,3% (+316 millones)¹, el comercio digital en 32,4%², el teletrabajo en 56%³, usuarios activos en redes sociales 13,2% (+490 millones)⁴ y los servicios CEP (*Courier, Express and Parcel*, relacionado a los despachos) en 6%⁵.

Si nos trasladamos a Chile, podemos observar que, según la Cámara de Comercio de Santiago, si hace dos años la penetración del *e-commerce* sobre las ventas del Comercio era solo de 7%, en 2020 esa cifra escaló a 11%. Asimismo, se refleja en el progresivo aumento de ventas del *Cybermonday*, cuyas ventas de un año a otro aumentaron en un 44% las cifras del evento 2020, y las transacciones lo hicieron en un 51%.⁶

Sin embargo, también ha quedado de manifiesto la indefensión que en paralelo sufren los consumidores, especialmente en los casos La Polar (pago de US\$ 650 millones⁷), las diversas colusiones (pollos, farmacias, papel *tissue*, todas caracterizadas por existir un beneficio considerablemente superior a la sanción) o *cartolazo* (52.770 afectados, mediación colectiva con Banco de Chile logró compensación por \$1.300 millones).

En este escenario, en todos estos casos fue patente la vulneración de diversos cuerpos jurídicos —como lo son el código civil, la ley del consumidor, el DL211 u otros— y quizás la mayor sanción no fue de carácter pecuniaria o penal, sino más bien consistió en el reproche unánime de la opinión pública habida cuenta de que los perjudicados fueron los segmentos más desposeídos. No debemos soslayar que las relaciones de consumo se encuentran presentes en esferas relevantes para la persona humana, tales como la salud, educación, vivienda e incluso seguridad social, por lo que su afectación por lo general se traduce en severas consecuencias respecto de otros derechos fundamentales, sumado a que posiblemente el daño sea de carácter difuso.

¹ Datareportal Global Overview report published on 27th January 2021. Disponible en: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>.

² Disponible en: <https://www.digitalcommerce360.com/article/coronavirus-impact-online-retail/>.

³ Disponible en: <https://www.statista.com/statistics/1220141/remote-work-prior-covid-worldwide/>.

⁴ Datareportal Global Overview report published on 27th January 2021. Disponible en: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>.

⁵ Disponible en: <https://www.researchandmarkets.com/reports/5264650/couriers-and-messengers-global-market-report>.

⁶ Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/cybermonday-2021-supero-expectativas-cerro-con-us-433-millones-y-mas-de-5-millones-de-transacciones/>.

⁷ Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-5008.html>.

Tratándose de las colusiones, luego de diez años de funcionamiento de la delación compensada, la evidencia muestra que se han obtenido cerca de US\$ 70 millones en multas.⁸ Sin embargo, la irritación de la ciudadanía viene dada principalmente porque el beneficio económico reportado por el infractor sigue siendo sustantivamente mayor al daño causado y la multa. De hecho, en el caso Pollos, el perjuicio total fue de US\$ 1.500⁹ millones, pero la multa confirmada por la Corte alcanza sólo los US\$ 58 millones¹⁰, sumado al desfase existente entre el momento en que se produce el daño y aquel en que la sentencia esta firme y ejecutoriada.

En este orden de ideas, los problemas descritos anteriormente acerca de la protección del consumidor han motivado que a nivel comparado este derecho sea elevando al rango constitucional, pues junto a su reconocimiento —de por sí relevante en el entendido de que es la comunidad políticamente organizada la que opta por consagrarlo en el catálogo de derechos y deberes de su propia carta política—, requiere un rol activo del Estado con miras a su resguardo, debiendo en consecuencia satisfacer mandatos en cuanto a la calidad de los bienes y servicios, a ser orientados, a la promoción y financiamiento de las asociaciones, entre otros.

Así, por ejemplo, lo consagran en sus respectivas Cartas Magnas países tales como Argentina (art. 42), Bolivia (art. 75), Brasil (art XXXII), Colombia (art. 78), Corea del Sur (art. 124), Costa Rica (art. 46), Ecuador (art. 52), España (art. 51), México (art. 6º letra B), Perú (art 65), Portugal (art. 60), Suiza (art. 97) o Turquía (art. 171).

En coherencia con lo anterior, esta propuesta se funda también en las “Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor” (2016), las que establecen los principios y estándares básicos para que los Estados Miembros puedan cumplir, formular, fortalecer o mantener políticas públicas de protección efectivas a las personas consumidoras.

POR TANTO,

En virtud de los argumentos planteados, venimos en patrocinar la siguiente

INICIATIVA CONSTITUCIONAL:


⁸ Disponible en: <https://www.latercera.com/pulso/noticia/diez-anos-delacion-compensada-seis-casos-us-70-millones-multas-nuevos-desafios/747618/>.

⁹ Disponible en: <http://derecho.uc.cl/es/noticias/derecho-uc-en-los-medios/15057-tribunal-aplica-historicas-multas-por-colusion-en-el-caso-pollos>.

¹⁰ Disponible en: <https://www.fne.gob.cl/corte-suprema-confirma-multas-por-colusion-contra-agrosuper-ariztia-y-don-pollo-y-endurece-sancion-contra-el-gremio-que-las-reune/>.

"Artículo XXX. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

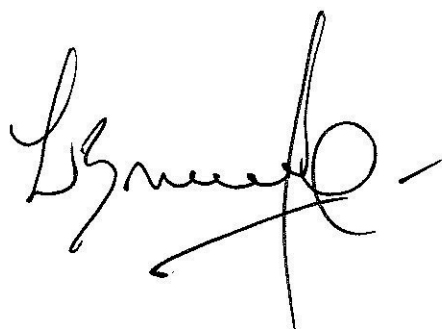
Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos reguladores y público"



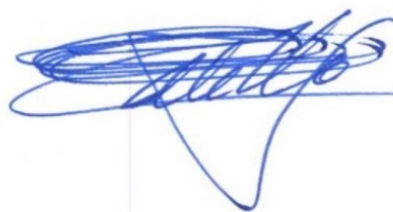
Felipe Harboe Bascuñan, Distrito 19



Fuad Chahín Valenzuela, Distrito 22



Luis Barceló Amado, Distrito 21



Eduardo Castillo Vigouroux, Distrito 23



Agustín Squella Narducci, Distrito 07



Miguel Ángel Botto, Distrito 06

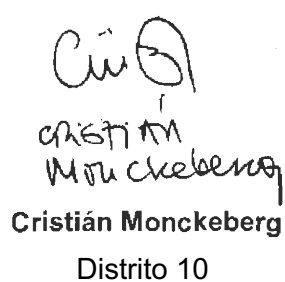
Rodrigo Logan
Firmado digitalmente por Rodrigo Logan
Fecha: 2022.01.12 17:40:26 -03'00'

Distrito 09



ANDRÉS N. CRUZ CARRASCO
ABOGADO
www.cruzmunozabogados.cl

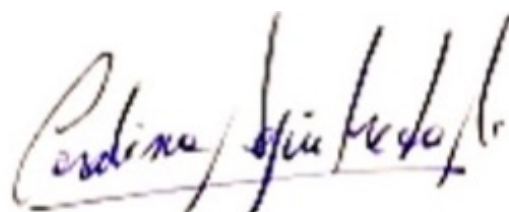
Andrés Cruz Carrasco, Distrito 20



CRISTIÁN
MONCKEBERG
Cristián Monckeberg
Distrito 10



Helmuth Martínez Ilancapan, Distrito 23

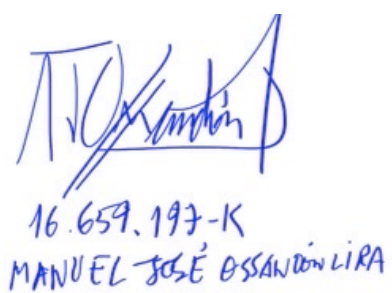


CC - Carolina Sepúlveda
13.793.459-0

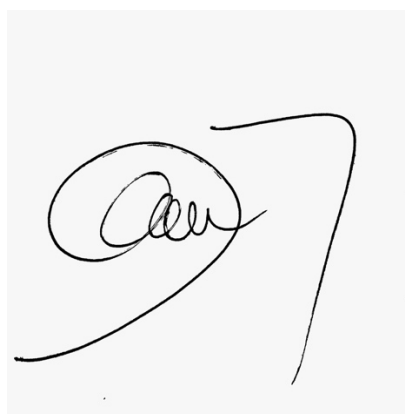
Distrito 19

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Patricio Fernández Chadwick, Distrito 11

A handwritten signature in blue ink, followed by the text "16.659.197-K" and "MANUEL JOSÉ OSSANDÓN LIRA" in blue capital letters.

Distrito 12

A handwritten signature in black ink, featuring a large circular loop and a long, sweeping stroke that extends to the right.

Matías Orellana Cullar, Distrito 15

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Adriana Cancino Meneses, Distrito 16

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D.A. González', with a long horizontal stroke extending to the right.

Damaris Abarca González, Distrito 15