

Día Mundial del Consumidor

El Ciudadano · 15 de marzo de 2010

*** Hoy es el Día Internacional del Consumidor y las organizaciones internacionales exigen servicios financieros justos. El SERNAC se suma a ese interés considerando que 1 de cada 4 reclamos que llega a este Servicio es contra el mercado financiero.**

*** También en este día, el SERNAC hace un llamado a las empresas a entregar soluciones a los consumidores que sufrieron daños en sus viviendas.**

*** La Dirección Regional Metropolitana tendrá hoy desde las 11:00 a**

13:00 horas un stand informativo en la Plaza de Armas de Santiago, donde los consumidores podrán conocer sus derechos sobre calidad de vivienda, seguros, entre otros temas.

Acceder a servicios financieros justos y seguros, es una de las principales banderas que está levantando el movimiento de consumidores en América Latina y el Caribe para celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, iniciativa a la que se suma el SERNAC.

Ello se justifica en el hecho de que los consumidores deben enfrentar cláusulas abusivas en los contratos crediticios y de tarjetas de crédito, cobros indebidos, así como las consecuencias derivadas del endeudamiento y del sobreendeudamiento, fenómenos agudizados por la falta de información clara o el “confusopolio” del mercado financiero que impide conocer el costo final.

De hecho, 1 de cada 4 reclamos que recibe el SERNAC se refiere a problemas en el mercado financiero. Y recordemos que una investigación del SERNAC detectó cláusulas abusivas en los contratos financieros y del retail donde las empresas se permitían cambiar las reglas del juego cuando quieren y porque sí, lo que obligó a la institución a entregar esos antecedentes a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) para su investigación.

Asimismo, la falta de información clara en el mercado financiero donde los consumidores necesitan conocimientos de matemáticas avanzadas para conocer el costo final, es lo que llevó a la entonces Presidenta de la República, Michelle Bachelet, a aprobar el Reglamento sobre Protección al Consumidor en materia crediticia (falta que sea revisado por la Contraloría), que entre otras materias, exige a las empresas entregar información clara sobre el costo final del crédito y las condiciones de los contratos para que los consumidores puedan comparar y elegir la mejor opción. Su entrada en vigencia 180 días después del término de su tramitación, será de gran beneficio para los consumidores.

Por eso, en este Día del Consumidor, el SERNAC reitera a los consumidores que tienen derechos en materia financiera; entre ellos, derecho a las cuentas claras y cobros justos, a cobranzas extrajudiciales que respeten la Ley, a contratos que no contengan cláusulas abusivas y a conocer el costo final de lo que terminarán pagando por un crédito para poder elegir.

Por otra parte, considerando el reciente terremoto que afectó la zona centro sur del país, el SERNAC hace un llamado a las empresas para entregar facilidades y no dificultades, y soluciones y no explicaciones, especialmente para aquellos consumidores que sufrieron daños por la mala calidad de sus viviendas. El mejor regalo para los consumidores en su día es que las empresas no esperen a estar frente a un juez para entregarles soluciones.

No obstante, el SERNAC reitera que tomará todas las acciones, sin descartar las colectivas, para resguardar los derechos de los consumidores si las empresas no responden.

DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA CELEBRA EN TERRENO DÍA DEL CONSUMIDOR

Con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son sus derechos como consumidores, la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC decidió organizar una actividad para este día lunes 15 de marzo.

El evento se desarrollará en la Plaza de Armas de Santiago entre las 11:00 y 13:00 horas, donde funcionarios del Servicio, encabezados por su Directora Regional Metropolitana, Johanna Scotti, tendrán un stand con información relevante para que los consumidores conozcan sobre distintos temas de consumo, como la garantía, los derechos escolares, las cobranzas extrajudiciales, entre otros.

Además, se entregará orientación a los consumidores respecto a derechos en diversos temas relacionados con los efectos del terremoto, tales como la calidad de la vivienda, servicios básicos, transporte y telecomunicaciones, etc.

En la actividad también estará presente la Superintendencia de Valores y Seguros, ocasión en la que los consumidores podrán conocer sus derechos respecto a los seguros.

UN POCO DE HISTORIA:

En 1962 el presidente norteamericano John F. Kennedy dijo ante el congreso de su país que “todos somos consumidores” reconociendo que como tales, los consumidores y consumidoras tenemos importantes derechos: a la seguridad, a la información, la libre elección y a ser escuchados.

Sus palabras cobraron tal fuerza, que la Carta de Derechos y Deberes de los consumidores no tardó en llegar. Sin embargo, no fue sino hasta 20 años después que oficialmente, el 15 de marzo de 1983 se celebró por primera vez el Día Mundial del Consumidor.

En nuestro país, la Ley de Protección de los Consumidores se hizo realidad en 1997 y en ella se establecieron los derechos y deberes tanto de los consumidores como de las empresas.

Ya en 2000, una modificación a la legislación permitió frenar los abusos en las cobranzas extrajudiciales, y su reforma de 2004, entregó nuevas herramientas al SERNAC y a los ciudadanos para defender sus derechos como la posibilidad de ejercer acciones colectivas, fortaleció y facilitó la formación de asociaciones de consumidores, el fin de la “letra chica” y el derecho a retracto en cierto tipo de contratos.

Estos esfuerzos han repercutido en un cambio cultural ya que hoy los consumidores y consumidoras son más concientes de que tienen derechos y que poseen el poder de premiar con su compra a aquellas empresas responsables. Así lo dicen las cifras: un 82% de los consumidores está dispuesto a reclamar al proveedor que vulnera sus derechos y un 62% castiga a la empresa dejando de comprar por esta causa.

De quienes reclaman, más de la mitad resuelve su problema directamente frente a la empresa.

Por otra parte la información y conciencia de estos derechos se ha reflejado en la cantidad de consultas y reclamos que recibe SERNAC que cada año supera las 400 mil atenciones.

Asimismo, vemos cada vez más entusiasmo por la participación ciudadana. Si en 2004 existían 2 asociaciones de consumidores, hoy hay más de 70.

De esta forma, seguiremos trabajando para conseguir un Chile más justo y solidario en materia de consumo.

Por **Amador Gálvez**

El Ciudadano

Fuente: [El Ciudadano](#)