

COLUMNAS

Día del consumidor en Chile: La crisis del modelo

El Ciudadano · 15 de marzo de 2013





El 15 de marzo se celebra el día internacional del consumidor y el Ministro de Economía, Pablo Longueira, cuando inaugure la Feria del Consumidor en la Plaza de la Constitución, seguramente dirá, con el énfasis que lo caracteriza, que los consumidores han logrado avances significativos en Chile. Pero, las palabras de Longueira serán sólo ruido para su ego político, pues ha ocurrido lo contrario.

Estos años lo único que se ha demostrado es que el modelo institucional de defensa del consumidor está en crisis y no beneficia a los consumidores.

Son los años del juicio al caso de la colusión sistémica de la farmacias para subir los precios de los medicamentos, las repactaciones unilaterales masivas de La Polar, los cortes masivos del agua potable, y el abandono de los estudiantes de la Universidad del Mar. Frente a esos tremendos hoyos negros, la institucionalidad de defensa del consumidor es increíblemente débil, ampliamente insuficiente y con asociaciones de consumidores virtualmente desarticuladas y sin un peso institucional específico.

Puedo dar tres ejemplos.

1. El acuerdo con la Polar con el Sernac es un nuevo fraude

Lo que hicieron los acaudalados gerentes de La Polar de repactar unilateralmente a un millón de clientes, ha sido una práctica sistémica y perpetrada con sevicia. Es

un fraude bíblico. Fue una acción sistémica y viciosa de mecanismos de expropiación de ingresos a una minoría pobre, para regalárselo a una minoría de ricos. Una especie de Robin Hood al revés. Estos gerentes no viven en el mundo productivo, pero igualmente obtuvieron lucro. ¿De dónde vienen sus utilidades? ¿Dónde han creado el excedente, si no han producido valor? A través de simples transacciones simbólicas y fraudulentas.

Frente a ello, el acuerdo de Sernac con La Polar de diciembre del 2012, es un desastre peor. Se afirma que para los clientes afectados se pondrá a disposición un bono de \$ 15.641. Sólo si el cliente tiene saldo a favor, podrá solicitar dicho pago al momento de aceptar la propuesta. En caso de ser acreedor, el bono se descontará de la deuda que mantiene con la compañía. Es decir, la mayoría de los estafados no verá ese bono, pues pasará directamente a La Polar. Negocio redondo para los estafadores.

En segundo lugar, para repactar el cliente debe visitar una tienda de La Polar. La Polar entregará la cartola reconstituida. Será La Polar la que reconstruirá la cartola. Si no estás de acuerdo tienes que ir al Sernac. Se dice que se eliminará de todos los cargos (administración, seguros, cobranzas y otros facturados), desde la primera repactación unilateral y hasta el 31 de julio del 2011 o incluso, en fechas posteriores, si existiesen cargos derivados de deudas repactadas unilateralmente. Pero, las primeras repactaciones unilaterales son del año 1998, hasta el año 2011. Las deudas prescriben a los 5 años. Es decir todos los que tienen deudas de antes del 2007, deberían prescribir, pero en este acuerdo no ocurrirá. Es decir, La Polar recupera una cartera de clientes, quizás 300 o 400 mil clientes, que ya estaban prescritos. Negocio redondo para los estafadores de La Polar. Para los clientes el acuerdo Sernac-La Polar fue una estafa más.

2. El fracaso rotundo del Sernac Financiero

El gobierno de Piñera promulgó la ley del Sernac Financiero con fanfarria y actos públicos. Pero, hasta la fecha, ninguna empresa ha pedido el Sello Sernac

Financiero, un certificado que garantizaría que todos los contratos de los productos que ofrece la entidad financiera están visados por el Sernac y dispuesta a someterse al sistema de mediación y arbitraje.

La Cámara Nacional de Comercio, la Asociación de Bancos, y el retail financiero le han hecho una sonora tapa al gobierno de Piñera, no están dispuestos a someterse a esta singular forma voluntaria y fallida forma transparencia.

El fracaso del Sernac Financiero es un caso de “Poder Nulo”. La incapacidad de fiscalización del Sernac financiero, constituyendo un solecismo político, un aparato burocrático nuevo, supuestamente muy moderno, que mete ruido, pero incongruente, pues no tiene ninguna capacidad efectiva de fiscalizar. El Sernac Financiero es una ficción política y Longueira tiene ahora una cáscara vacía en sus manos, que, a lo menos, debería afectar su ego.

3. La nula importancia que han jugado las organizaciones de consumidores

En comparación a las tareas actuales, la complejidad y aumento de las relaciones comerciales, aparece la realidad de las asociaciones de consumidores como un lamentable proyecto, apenas un apéndice del sistema. Y obviamente, las opiniones independientes y que no comulguen con las del gobierno, no son consideradas.

Las organizaciones de consumidores postulan al fondo concursable que se aprueba cada año en el presupuesto nacional, un fondo exiguo que es administrado por el Sernac. El fondo por ejemplo, no financia gastos de arriendo de locales u oficinas de las organizaciones. Esto ha generado demasiadas suspicacias referentes a las formas de aprobar los proyectos y sobre todo sus contenidos, tendiendo a que las organizaciones realizan proyectos según la música que pone el gobierno, debilitando su verdadera independencia.

En este marco de debilidades estructurales, el único valor real que puede tener una asociación de consumidores es su valor crítico, su autonomía, su espalda política.

El gobierno ha demostrado en este aspecto una gran indiferencia y no le importa la participación real de las asociaciones de consumidores.

Omar Pérez Santiago

Escritor chileno

Fuente: [El Ciudadano](#)