

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Titulo
-------	--------	------	------	--------

06/03/2013 EL DIARIO DE CONCEPCION (CONCEPCION-CHILE) 2 10 CONSUMIDORES, MULTAS Y MULTITIENDAS

## ENFOQUE



EDUARDO ANDRADES RIVAS  
Profesor de la Facultad de Derecho  
Universidad del Desarrollo

# Consumidores, multas y multitiendas

Si hay un área del derecho chileno que debe evolucionar y continuar su camino de creciente perfeccionamiento es el del derecho del consumo. Expertos en el tema señalan que aún nos faltan unas 3 o 4 leyes sucesivas para alcanzar estándares deseables de calidad en la atención que los consumidores recibimos.

Varias son las razones por las cuales es preciso reforzar la normativa legal en vigencia y una de ellas, de la mayor importancia, es la tradicional pasividad que los chilenos tenemos frente a los abusos del comercio y sus agentes. El que, salvo un par de casos en la capital, no se haya constituido ninguna asociación de consumidores, pese a que la legislación ha dado grandes facilidades para ello, habla a las claras sobre nuestra actitud. En otras latitudes, como en EE.UU. estas agencias son protagonistas principales del proceso del consumo. Y los comerciantes, productores y empresas de servicios les tienen el mayor respeto, por no decir ¡terror!. Pues ellas son las responsables de la cultura "el cliente siempre tiene la razón" que ha caracterizado por años al comercio de dicho país. Si una asociación de consumidores rechaza un producto, el proveedor tiene muchas posibilidades de quebrar o al menos, quedar fuera del mercado.

Volviendo a Chile, somos muchos los que no creemos en la bondad de las multitiendas. Las miramos más bien como un mal necesario, del que si podemos debemos huir. Pero ello no tiene por qué necesariamente ser así.

Entre nosotros provocar un cambio de la magnitud que indicamos, demoraría años o décadas, por lo que compete al Estado un papel insustituible. Mientras no tengamos asociaciones de consumidores que provoquen el temor del boicot en las grandes tiendas del comercio detallista, será necesario motivar este temor a través del bolsillo: elevadas multas, de varias veces el valor de la prestación o mercadería defectuosa, obrarán maravillas en el ánimo del más "amable" de los comerciantes.

En el mundo de hoy, las sanciones más efectivas son las pecuniarias. Se dirá que algún consumidor podría intentar abusar de su mejor posición frente al comerciante. Para evitarlo estarán siempre los tribunales, pero lo más adecuado es que lleguen a ellos los comerciantes eventualmente pasados a llevar y no los consumidores vulnerados en su dignidad y derechos.

Que el comercio detallista es un negocio floreciente no lo niega nadie. Además, es fuente de beneficios para muchos, pero no puede hacerse a costa de los derechos de los sufridos clientes.

