



PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES, COMPETENCIA Y TRANSPARENCIA



PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES, COMPETENCIA Y TRANSPARENCIA

En los últimos años, muchos ciudadanos, de sectores vulnerables y de capas medias, han sufrido abusos al consumir bienes o utilizar servicios, incluyendo servicios de interés público y bienes que satisfacen necesidades básicas. Dichos abusos afectan la convivencia nacional, producen enojo en la población, minan la confianza entre los chilenos y socavan la credibilidad en el funcionamiento de las empresas y en las instituciones que regulan la economía. En buena parte, estas situaciones se derivan de la concentración de poder de mercado, de la presencia de barreras a la entrada y de prácticas que facilitan acuerdos de colusión así como de exclusión de competidores. Esta concentración y falta de competencia afecta además la eficiencia, la innovación en los mercados y el emprendimiento, así como la posibilidad real de distribuir los beneficios que se generan en ellos. También son consecuencia de una institucionalidad que, a pesar de los avances, sigue siendo débil en la protección de los consumidores, quienes tienen una posición de desventaja natural frente a intereses económicos organizados y con objetivos bien definidos.

Mecanismos para exigir el cumplimiento legal de los derechos de los consumidores y para que existan compensaciones e indemnizaciones adecuadas. Por lo antes expuesto, en los primeros 100 días de Gobierno, enviaremos al Congreso el proyecto de ley del fortalecimiento del SERNAC, que permitirá que tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores. Dotaremos al SERNAC de facultades para fiscalizar, multar, interpretar la ley y dictar normativas, proveyendo de criterios claros de cumplimiento legal con efecto general. Junto a ello, fortaleceremos la institucionalidad y los recursos humanos destinados a la fiscalización y la defensa contra los abusos.

Estableceremos un procedimiento administrativo ante el SERNAC, que reemplace la competencia general de los Juzgados de Policía Local para conocer materias de consumo individuales, y que podrá culminar con la aplicación de multas, entre otras sanciones, y la orden de reintegros.

Otorgaremos un rol central a las Asociaciones de Consumidores, flexibilizando sus formas de financiamiento. Se avanzará en las siguientes materias: i) eliminar las restricciones legales que establece que las Asociaciones sólo pueden realizar actividades lucrativas para la recuperación de sus costos y como contrapartida, incrementar las obligaciones de transparencia de su financiamiento y exigir normas de contabilidad regulatoria; ii) elevar los fondos estatales para su financiamiento, por medio de convenios, con evaluaciones de desempeño y modificar la reglamentación de los fondos concursables que asigna el Estado para permitir que puedan financiar gastos operativos con una parte de estos recursos. Se establecerán estándares de eficacia, gestión y transparencia para acceder a estos fondos.

Reglamentaremos las mediaciones colectivas en la Ley de Protección al Consumidor, señalando cuándo proceden, qué plazos tienen, ordenando su publicidad para que los consumidores afectados o las Asociaciones de Consumidores puedan efectuar observaciones y sugerir ajustes en las soluciones identificadas.

Revisaremos la regulación de los juicios colectivos, para asegurar un procedimiento eficiente que procure soluciones adecuadas, en particular, la revisión y clarificación de los plazos de prescripción para ejercer las acciones, y la revisión de las multas, de manera que tengan relación con el daño causado por la infracción cometida. También avanzaremos en establecer compensaciones e indemnizaciones que aseguren una disuasión efectiva y una reparación adecuada.

Para una mejor coordinación institucional, estableceremos en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores un Sistema Integrado cuya coordinación técnica corresponderá al SERNAC, y que considerará la creación de un Consejo en el que participarán representantes de agencias públicas reguladoras y fiscalizadoras. Su fin será solucionar conflictos entre normas sectoriales y de protección al consumidor, asegurando un reconocimiento explícito de la relevancia que debe tener la tutela del consumidor en todos los mercados.

Protección al consumidor financiero. Las asimetrías de información en el caso de la industria financiera adquieren una complejidad y alcance tales que justifican la existencia de unidad especializada dentro del SERNAC. Daremos al SERNAC facultades en materia de inspección, sanciones y normativas respecto del mercado financiero.

Necesitamos dar mayor protección a los consumidores en materia de sobre endeudamiento por consumo. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras estará a cargo de administrar el Sistema de Obligaciones Económicas, que contempla la consolidación de la información bancaria, del comercio y de cualquier otro agente crediticio relevante; velar por el buen funcionamiento del sistema en todos sus aspectos operacionales, de seguridad y resguardo de la información y supervisarlos; y registrar y supervisar a las entidades distribuidoras de información. Complementariamente, profundizaremos un modelo de información de costos financieros para créditos de consumo. Sabemos que el negocio crediticio es un negocio de riesgo, por lo cual no todos los clientes califican a la misma tasa. En este sentido, lo que corresponde es mejorar el sistema de información de costo del crédito. Adicionalmente, profundizaremos la estandarización del producto crédito de consumo, a efectos de facilitar la comparación a los clientes.

Defensa de la libre competencia en mercados específicos.

Encargaremos a la Fiscalía Nacional Económica (FNE) la tarea de evaluar aquellos mercados que presentan fallas persistentes o que sufren el impacto de regulaciones en la competencia, con el fin de dictar normas especiales cuando las fallas de mercado lo justifiquen y modificar aquellas normas que propician o permiten restricciones injustificadas al correcto funcionamiento competitivo. Para esto aumentaremos las capacidades de la FNE.

Fortalecimiento de la institucionalidad pro competencia.

Cambiaremos el régimen de los ministros del Tribunal de la Libre Competencia (TDL), hacia uno de dedicación preferente o exclusiva, estableciendo remuneraciones acordes y fijando una compensación para cuando los ministros cesen en el cargo. Con ello se aumentan los incentivos para la postulación de profesionales de calidad y experiencia.

Sanciones en temas contenciosos. Cambiaremos el tope máximo de las sanciones por porcentaje de ventas obtenidas; introduciremos una sanción adicional para personas involucradas de inhabilitación para directorios, organismos públicos, asociaciones gremiales y colegios profesionales y una sanción adicional para empresas involucradas, excluyéndolas de participar en licitaciones del Estado.

Reforzamiento de normas contra colusión. Evaluaremos la inclusión de un tipo penal explícito para carteles más gravosos para los mercados, que sancione los acuerdos entre competidores que les confieran poder de mercado.

Control de operaciones de concentración. Introduciremos en la legislación normas sobre control de operaciones de concentración, explicitando la figura de disminución sustancial de la libre competencia. La FNE cuando identifique problemas de competencia tendrá la facultad de negociar medidas de mitigación en un plazo breve.

Cambios referidos a los procedimientos ante la FNE.

Fortaleceremos las capacidades técnicas y profesionales de la FNE; estableceremos plazos acotados para sus investigaciones; la facultad para que emita fundadamente advertencias y para requerir información estadística a otros organismos del Estado.

Regulación Financiera. La institucionalidad financiera en Chile tuvo la última reforma importante en temas referidos a la

solvencia en el año 1997. Desde entonces el mundo experimentó una crisis financiera muy significativa, que ha llevado a generar importantes cambios en los estándares internacionales en materia de adecuación de capital y en la manera como se entiende la supervisión. Actualmente, los estándares internacionales apuntan a dotar a los organismos supervisores de facultades para elevar las exigencias de capital, utilizar el capital como herramienta contra cíclica, supervisar a las entidades en base a riesgos y no por modelo institucional. Ninguno de estos cambios ha operado en el caso chileno. Seguimos con un modelo de supervisión de tipo institucional, existen entidades financieras que potencialmente pueden representar riesgos sistémicos que no están bajo el alero de la supervisión, no existen facultades para regular conglomerados financieros, y existen debilidades en las facultades institucionales para abordar riesgos macro-prudenciales y problemas en los mecanismos de resolución bancaria.

Para hacerse cargo de este diagnóstico, entregaremos facultades a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) para supervisar por solvencia cualquier agente financiero y crédito relevante. Esto debe incluir a cajas de compensación, cooperativas y empresas de comercio, entre otras. La SBIF estará facultada para decidir las entidades específicas que serían supervisadas bajo su alero, en base a criterios de ser entidad financiera, tener un tamaño mínimo y un cierto apalancamiento relevante.

Complementariamente incorporaremos un capítulo de conglomerados financieros en los cuerpos legales pertinentes, donde se defina al conglomerado financiero como objeto de supervisión, se determinen sus requerimientos de capital, liquidez y gobierno, se defina al supervisor, y se separe la parte financiera del conglomerado del resto del grupo económico.

También avanzaremos hacia la adopción de los estándares internacionales de Basilea. Chile hoy no cumple con los estándares de adecuación de capital de países desarrollados. Esto genera debilidades en la capacidad que tiene la industria bancaria de absorber choques sistémicos, debilidades en la gestión del riesgo de liquidez y daña la competitividad internacional de la industria financiera al no cumplir con los estándares exigidos por los inversionistas y reguladores de otras plazas. Asimismo, genera una debilidad de los bancos locales respecto de los bancos internacionales que operan en Chile, y que han adoptado el nuevo estándar por requerimiento de las autoridades de sus países de origen.