Boletín N° 9.792-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para fijar criterios en la determinación de las indemnizaciones.

La responsabilidad del derecho del consumidor ante violaciones a los derechos de los consumidores, es principalmente administrativa y patrimonial, vía multas e indemnizaciones respectivamente.

El artículo 24 de la Ley del consumidor, N. 19.496, establece:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”

Parece muy bien que las multas del derecho del consumidor se regulan con tales criterios, pues de lo contrario, su cuantía, entre el mínimum y el máximum legal, quedarían radicadas en la mera voluntad del juez.

No obstante, las multas que establece la ley 19.496, van en favor del Estado, no de los consumidores afectados. Para que el afectado pueda recibir dinero por las vulneraciones a la ley del consumidor, debe presentar una demanda de indemnización de perjuicios.

Tal como lo dice el concepto, se indemnizan perjuicios, es decir daños, y estos daños deben ser probados.

Aquí el juez debe indemnizar de acuerdo a los daños probados. No obstante, inmediatamente aparece el eterno argumento de la igualdad y desigualdad fáctica y legal.

La arquitectura legal del derecho del consumidor se basa en el reconocimiento de la desigualdad entre las partes, por un lado, un proveedor informado y con poder económico, y por otro lado, un consumidor desinformado y con poco poder económico.

Parecería un contrasentido negar tal desigualdad que la ley del consumidor desnuda, concediéndole al consumidor más derechos de los que se le reconocen en el Código Civil, para efectos de restablecerlo legalmente en igualdad frente al proveedor.
Desde esta perspectiva, muchos proveedores poderosos económicamente, les importa a veces muy poco violar la ley del consumidor, en virtud de que para ellos las indemnizaciones son dineros de poca monta, frente a las grandes ganancias que reciben.

Y en este sentido, los criterios de aplicación multas, casi todos pueden aplicarse a la fijación de las indemnizaciones.

No vemos razón para que tales criterios no puedan aplicarse a las indemnizaciones a los consumidores, y que siga aplicándose sólo en favor del Estado. Por el contrario, parece ser una discriminación contra los consumidores que se establezcan sanciones en favor del Estado con estos criterios, pero no respecto de los ciudadanos víctimas del abuso empresarial.

POR TANTO, VENGO EN PROPONER EL SIGUIENTE:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Agrégase el siguiente nuevo inciso final al artículo 50 de la Ley N. 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

“Al determinar la cuantía de las indemnizaciones, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”.