Sr Presidente,

La protección de los derechos de los consumidores, es vital para lograr el equilibrio debido entre la libertad en materia económica y la justa protección de los derechos de las personas.

La ley 19.496, establece las reglas para delimitar los marcos de acción del mercado, para asegurar que las personas no sean perjudicadas.

Los proyectos que vemos hoy contienen estipulaciones muy importantes que deben ser debatidas y que dicen relación con los contratos de adhesión. Clausulas razonables, conductas claras y transparentes son fundamentales.

Sabemos que los contratos en materia civil se rigen por el principio de autonomía de la voluntad y libre contratación.

Estos principios implican que las personas contratan bajo las cláusulas y términos que estimen convenientes sin mayores restricciones más, que las que impone la ley, la moral y las buenas costumbres.

Una de las formas contractuales existentes y que es muy utilizada en materia comercial son los contratos de adhesión.

Estos contratos suponen que una de las partes redacta las cláusulas contractuales y la otro se limita a aceptar o “adherirse” a lo que en el contrato se estipula.

En materia de consumidores, estos contratos son muy utilizados. Incluso me atrevería a decir que, en el retail, por ejemplo, son los únicos que se utilizan.

Sin dejar de valorar este tipo de contratación que claramente es rápida y eficaz, es preciso mencionar que lamentablemente todos hemos sido testigos como muchas veces en este tipo de contratos se realizan cláusulas abusivas en favor del proveedor y en contra de los consumidores.

Los proyectos, tratan el sobre el termino unilateral y la nulidad de estas cláusulas en un contrato de adhesión. También contienen otras reglas respecto a la nulidad de las clausulas cuando aquellas importen dobles cobros de comisiones, establezcan descuento por planilla a personas jubiladas o aquellas que consideren al silencio del consumidor como aceptación.

Sr presidente, por desgracia, no contaremos con un SERNAC con dientes y con facultades necesarias para velar por el correcto funcionamiento de la ley.

El tribunal Constitucional cercenó en el proyecto que modificaba al SERNAC, todas las facultades fiscalizadoras, sancionatorias y normativas que hubieran hecho de la protección de los consumidores una protección mucho más expedita, rápida y resolutiva.

Los cambios que se proponen dicen relación solo en lo referente a los contratos de adhesión. Esta discusión parece importante sin lugar a dudas, sin embargo, no debemos rendirnos en la posibilidad de tener un SERNAC mucho más empoderado para la protección efectiva de los consumidores.

He DICHO