

REGULACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE POLÍTICAS

EDUARDO SAAVEDRA P.
ilades - UAH

Centro de Estudios Públicos
diciembre 3, 2013



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

✓ ¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

Propuestas

¿comprarías este producto?



FLASH SALE
online only

today's top deals

\$19,99

~~\$199,99~~ | 90% off

call now: 202-2976 5797

¿por qué le pasó esto a
alguien que publicó su
primera *Econometrica*
antes de graduarse?

■ Protección del Consumidor en una Economía de Mercado asimetrías de información ... EL ENGAÑO

- ✓ Shapiro '82 ... lo que más justifica política que proteja a consumidores
- ✓ Es en bienes de experimentación donde es más probable que se den los engaños (productos nuevos, calidad demora en ser conocida, ss posventa)
- ✓ Mercado resuelve parcialmente: screening y señalización
- ✓ Opciones de política:
 - Fortalecer capacidad del mercado para crear y difundir estudios propios comparados
 - Intervención del Estado en entregar estudios comparados, favorecer info estandarizada, prohibir barreras a info privada, castigo a la info falsa



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

✓ ¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

Propuestas

■ Protección del Consumidor en una Economía de Mercado

debilidad institucional ... EL OPORTUNISMO

- ✓ Arrow-Debreu ... contratos de LP facilitan transacciones en el tiempo; oportunismo castigado
- ✓ Costos transacción (Coase-Williamson), carencia de instituciones (Posner '99), ambigüedad estratégica (Bernheim y Whinston '97), complejidad (Segal '99), etc ... contratos dejan espacio al comportamiento oportunista!!!
- ✓ Eficiente asignación de recursos no garantizada por el libre mercado ... se requieren instituciones que salvaguarden derechos de propiedad que se transan en cada relación comercial



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

✓ ¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

Propuestas

■ Protección del Consumidor en una Economía de Mercado racionalidad limitada ... LA TONTERA

- ✓ Thaler '87-'91: la racionalidad de los consumidores está limitada incluso a decisiones extremadamente simples
- ✓ Información y educación no son suficientes (Mathios '00), tampoco la autoregulación (Reich '92) →
- ✓ Exceso de optimismo ... se requiere que la necesidad de normar garantías mínimas, regular seguros catastróficos
- ✓ Poder de negociación ... prohibir contratos de adhesión, permitir el retracto en educación superior
- ✓ Perfecta irracionalidad ... retracto en 'tiempos compartidos' u otros con ventas + alcohol; prohibiciones per se (ventas de alcohol a menores); estandarización de características ('water proof' vs. 'water resistant')



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

✓ ¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

Propuestas

■ Protección del Consumidor en una Economía de Mercado

- Estudios de alto impacto
- Fortalecimiento Institucional
- Estandarización de Procesos
- Estándares de calidad



- Normar publicidad engañosa
- Períodos de arrepentimiento
- Atento a programas de fidelización



- Fortalecer habilidad del mercado para generar información
- Información en etiquetas
- Educación del consumidor
- Ley de competencia



■ ¿Cómo estamos en Chile?

¿Se ha avanzado en Chile en la protección de los consumidores?

¿Están nuestras prácticas a la altura de las mejores prácticas de los países desarrollados?

2 preguntas subsidiarias

1. ¿Son las facultades que posee el SERNAC apropiadas para efectos de cumplir sus objetivos de política pública?
2. ¿Es ambigua la distribución de responsabilidades entre fiscalizadores sectoriales y el SERNAC?



- ✓ Asoc consumidores preferirían atender reclamos ... Sernac fiscalice y arbitre contiendas
- ✓ Reguladores sectoriales: Sernac con falencias en su operación (reactivo)
- ✓ Gremios ven al Sernac dedicado a "buscar la trampa" ... se profesionalice el servicio
- ✓ Críticos con incompatibilidades

■ ¿Cómo estamos en Chile?

¿Se ha avanzado en Chile en la protección de los consumidores?

¿Están nuestras prácticas a la altura de las mejores prácticas de los países desarrollados?

2 preguntas subsidiarias

1. ¿Son las facultades que posee el SERNAC apropiadas para efectos de cumplir sus objetivos de política pública?
2. ¿Es ambigua la distribución de responsabilidades entre fiscalizadores sectoriales y el SERNAC?



- ✓ Conflictos con reguladores sectoriales ... culpan al Sernac de fallas de coordinación
- ✓ Gremios ven que Sernac se sesga en favor de consumidores
- ✓ Asoc consumidores ven que se impone "estabilidad y fomento"

Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

✓ **Diagnóstico**

Propuestas

■ ¿Cómo estamos en Chile?

Resumen

- ✓ Necesario generar consenso social sobre importancia, validez y necesidad de que exista una activa política de protección de los consumidores
- ✓ Desconfianza respecto a rol del Sernac no está sólo presente en gremios ... también en organismos fiscalizadores sectoriales
- ✓ Debilidad de la política de protección a los consumidores en Chile se manifiesta en facultades limitadas del Sernac, asociaciones de consumidores débiles y una ley de carácter supletorio
- Esclarecer la relación entre eficiencia económica y la política de protección a los consumidores, que permita disolver la aparente contradicción entre crecimiento (e inversión) y dicha política
- Trabajar para que ciudadanía perciba que política de protección a consumidores protege el libre mercado y no es una política anti mercado

Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

✓ **Propuestas**

■ 7 recomendaciones de qué hacer

1. Revisar los ámbitos de discusión respecto a la supletoriedad de la ley, y establecer una comisión de trabajo con las respectivas agencias fiscalizadoras sectoriales
 - ✓ Mayor predictibilidad de las acciones que se emprendan
 - ✓ Exista una instancia de coordinación entre las distintas instituciones involucradas → acuerdo de trabajo ex-ante, transparente y vinculante para las agencias gubernamentales



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

✓ **Propuestas**

■ 7 recomendaciones de qué hacer

2. Crear instancia para dirimir conflictos en materias de derechos del consumidor

- ✓ Instancia judicial especializada con rango de Corte de Apelaciones en materias económicas que vea estas materias del consumidor ...

TDLC + Ambiental + otros? → tribunal económico

- ✓ Opción de segundo mejor es tribunal paralelo al de TDLC, especializado en Protección de los Consumidores



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

✓ **Propuestas**

■ 7 recomendaciones de qué hacer

3. Fortalecer el Sernac para que pueda cumplir el propósito de la Ley, tanto en recursos humanos como en sus objetivos:

- ✓ Sernac pueda determinar en primera instancia el resultado de reclamos de menor cuantía e individuales ... disminuye recurrencia a tribunales
- ✓ Rango y facultades de Superintendencia



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

✓ **Propuestas**

■ 7 recomendaciones de qué hacer

4. Crear mecanismo para fortalecer el financiamiento de las organizaciones de consumidores, por un período transitorio
- ✓ Incompatibilidades presentes en la ley son correctas, por lo cual se deben buscar alternativas diferentes a la participación directa o indirecta de empresas proveedoras de bienes y servicios



■ 7 recomendaciones de qué hacer

5. En el espíritu de la letra e) art. 58 de la ley (informar sentencias de tribunales), definir en reglamento la obligación para empresas de mantener registro público de los reclamos recibidos
 - ✓ De fácil acceso a través de Internet, donde se presenten los estados de los distintos reclamos
 - ✓ Incentivo para un trato cada vez más justo a los consumidores, evitando así abusos sin recurrir a los tribunales de justicia



Regulación y Protección del Consumidor: Diagnóstico y Propuestas de Políticas

eduardo saavedra / ilades-uah

¿Por qué regular y proteger?

Diagnóstico

✓ **Propuestas**

■ 7 recomendaciones de qué hacer

6. Aumentar inhabilidades para Director Nacional y Regionales del Sernac en cargos de representación política
- ✓ Pensar en una solución global que no discrimine a éste organismo respecto de otras entidades públicas



■ 7 recomendaciones de qué hacer

7. Perfeccionar procedimientos para determinar estudios del Sernac

- ✓ Transparencia y claridad respecto a la forma en que se deciden los estudios
- ✓ Condiciones mínimas para que el análisis sea robusto estadísticamente
- ✓ Protocolo de interacción con interesados, para efectos de que puedan comentar los resultados, antes de su publicación final
- ✓ Publicidad de los estudios ... se debe contemplar la posibilidad de que las empresas superen las deficiencias antes de la publicación



REGULACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE POLÍTICAS

EDUARDO SAAVEDRA P.
ilades - UAH

Centro de Estudios Públicos
diciembre 3, 2013



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS