



Rayando la cancha **Eduardo Engel**

¿Quién protege a los consumidores?

C

Quando se echó a perder el sistema de alarma que tenemos en la casa a fines de diciembre del año pasado decidí llevar registro de mis gestiones para que lo arreglaran. Acá va una versión resumida de lo que fui anotando.

Diciembre 28: hablé con NN1 para concretar la visita de un técnico. Enero 2: como no me llamaron, volví a llamar, esta vez hablé con NN2, quien me informó que me derivaría a jefatura, porque no han cumplido con los plazos que corrían de mi conversación con NN1. Enero 5: como no tuve noticias, vuelvo a llamar. NN3 me asegura que me llamarán para coordinar visita hoy mismo. Pude averiguar nombre de la supervisora, es NN4. Enero 5: vino técnico de emergencia. Constató "problema de fondo", queda de volver para arreglarlo. Enero 10: todavía no regresa el técnico. Enero 15: vuelvo a reclamar. Me preguntan qué dijo el técnico cuando vino. Les respondo que hablé de un "problema de fondo" y que no se me ocurrió pedir detalles, ya que supuse, equivocadamente por lo visto, que la empresa llevaba un registro de los informes de los técnicos. Enero 25: vino el técnico. Constató que el sensor en la puerta de entrada no hace contacto. Hablo con supervisora NN4. Queda de pasar caso a urgencia para que coordinen hora de visita. Enero 26: vuelvo a hablar con NN4, porque no me han llamado. Febrero 8: viene técnico y deja el sistema funcionando. Febrero 8: llamo para que no nos cobren el tiempo que no funcionó el sistema. Hablo con NN4, quien se compromete a informar al área comercial que, efectivamente, no tuvimos el sistema por más de un mes. En área comercial me informa que se tomarán un mes para responder.

Tengo claro que pude dejar pasar menos tiempo entre un reclamo y otro, probablemente no lo hice porque tenía cosas más interesantes

que hacer y, como a la mayoría de los usuarios, me daba una lata enorme. Tengo claro también que hay muchos casos mucho más graves que el que acabo de describir. Sin embargo, la descripción que ilustra de manera concreta la calidad deficiente de servicios que a veces recibimos en telecomunicaciones, sector financiero y el comercio, entre otros.

La solución obvia cuando uno recibe un mal servicio es cambiar de proveedor. El problema, más allá de que los trámites para cambiarse suelen ser engorrosos y toman tiempo, es que muchas veces todas las empresas que proveen un servicio lo hacen de manera mediocre. Más de una vez he considerado cambiarme de empresa de celular o internet solo para constatar, luego de preguntarles a usuarios de otras empresas, que la calidad del servicio probablemente no mejoraría.

La pregunta del millón, entonces, es por qué hay mercados donde todas las empresas entregan un servicio deficiente. La intuición del economista es que debiera ingresar una empresa dispuesta a dar un mejor servicio, ya que tendría enormes utilidades. Puede ser que estén coludidas. Puede ser que se necesite alguna empresa con espaldas para tener pérdidas por un período prolongado, mientras atrae suficientes clientes porque la inercia de los consumidores es un problema serio y puede tomar bastante tiempo atraer una cartera de clientes que cubra los costos. ¿A cuánta gente conoce usted que se ha cambiado de AFP?

También puede ser que sea muy caro dar un buen servicio, que no habría suficiente demanda al precio que costaría. Lo dudo, tal como lo ilustra el caso con que comienzo esta columna, muchas veces las

empresas dedican recursos a dar servicio, pero lo hacen con una gestión defectuosa.

Lo anterior sugiere que los consumidores necesitan de una institucionalidad que contribuya a que los servicios sean de mejor calidad. Dentro de esta institucionalidad el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) debiera tener un rol importante. El problema es que en la actualidad la ley no permite al Sernac cumplir dicho rol.

En efecto, el 2016 el Sernac recibió 265 mil reclamos, los cuales hizo llegar a las empresas en cuestión, que es lo único que puede hacer cuando recibe un reclamo. Un tercio de los reclamos no fueron acogidos por las empresas y a un 11% -alrededor de 30 mil reclamos- le fue aun peor, pues las empresas ni siquiera se dignaron a responder. Los sectores con mayores tasas de no respuesta fueron servicios técnicos y servicios profesionales, con tasas que superan el 25%. Las cifras anteriores son sólo la punta del iceberg, pues no incluyen el gran número de clientes insatisfechos que optan por no reclamar, porque no tienen tiempo o porque se dan cuenta de que servirá de poco.

En la actualidad, el Sernac no puede fiscalizar, porque, aparte de no tener las facultades, tampoco tiene funcionarios para detectar infracciones. Además, y a diferencia de las superintendencias, tampoco puede sancionar ni dictar normas que especifiquen los deberes de las empresas, por ejemplo, las exigencias para responder a un consumidor que hace valer una garantía o reclama por un servicio defectuoso.

Motivado por deficiencias como las anteriores, en junio de 2014 el gobierno ingresó al Congreso un proyecto de ley para fortalecer la

defensa de los consumidores. Facultades fiscalizadoras, sancionatorias y normativas para el Sernac, junto a los recursos para cumplir dichas labores de manera competente y eficaz, son el corazón del proyecto. También incluye fortalecer las asociaciones de consumidores, tanto más débiles que sus contrapartes empresariales.

El proyecto recogía las promesas electorales de Michelle Bachelet, las cuales tenían mucho en común con las propuestas que hizo la Evelyn Matthei. No obstante lo que parecía ser un consenso político transversal, el proyecto ha avanzado muy lentamente y nada asegura que se apruebe durante el actual gobierno. ¿Qué pasó?

Ignorando la importancia de políticas sólidas de defensa de los consumidores para sus propios intereses en el mediano y largo plazo, varios gremios empresariales han hecho un lobby intenso para retrasar el avance del proyecto en su trámite legislativo. En el caso de algunos parlamentarios de derecha, su falta de entusiasmo con cualquier proyecto que busca fortalecer al Sernac se explica porque creen que no es necesario legislar para proteger a los consumidores, pues estos se protegen solos cambiando de proveedor si no les gusta un servicio. En el caso de algunos parlamentarios de la Nueva Mayoría, en cambio, es más difícil explicar su falta de apoyo.

Darle al Sernac dientes de verdad en materia fiscalizadora y sancionatoria son elementos claves del proyecto, donde el apoyo de la coalición de gobierno y de legisladores de oposición con perspectiva de mediano y largo plazo debiera ser posible de obtener. Darle recursos al Sernac para que realice dichas labores de manera competente es la mejor garantía de que estas nuevas facultades se usen bien. Respecto de los temas normativos, aun cuando me parecen apropiadas las indicaciones que se han introducido para hacerse cargo de algunas críticas, si es necesario ceder en este tema para aprobar la ley creo que vale la pena. El gobierno debiera priorizar este proyecto en las semanas y meses que vienen, y su aprobación contribuirá a mejorar la calidad de vida de los chilenos. ●

Me preguntan qué dijo el técnico cuando vino. Les respondo que hablé de un "problema de fondo" y que no se me ocurrió pedir detalles, ya que supuse, equivocadamente por lo visto, que la empresa llevaba un registro de los informes de los técnicos.