**Día mundial de los derechos del consumidor**

El 15 de marzo de 1962, el presidente estadounidense John F. Kennedy se dirige al Congreso de los Estados Unidos con un mensaje especial:

“Consumidores, por definición, nos incluye a todos. Son el grupo económico más grande de la economía, afectando y viéndose afectado por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas. Dos tercios de todo el gasto de la economía es de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no está efectivamente organizado, cuyas opiniones a menudo no se escuchan.” (1)

Así comienza la declaración que sentó las bases para establecer los derechos que protegían a los consumidores de las desventajas económicas, educativas o de negociación que tenían frente a los productores. Fueron cuatro los derechos que se presentaron en aquel discurso: el derecho a la seguridad, a estar informado, a poder elegir y a ser escuchado.

Posteriormente, en el año 1986, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sentaría las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, basándose en lo presentado por el presidente de los Estados Unidos 20 años atrás, anexando cuatro principios adicionales en primera instancia (2). Posteriormente, Consumers International -organización de membresía que agrupa a consumidores de todo el mundo (3)- adoptó estos derechos y comenzó a reconocer esta fecha como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Es así como estas directrices sirven hoy, como guía para los estados miembros, orientando a generar sus políticas de protección al consumidor. En Chile, la agencia encargada de velar y promover los derechos de los consumidores es el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Estos derechos son:

1. Derecho a elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio.

2. Derecho a la información veraz y oportuna.

3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas al usar un servicio o contratarlo.

4. Derecho a seguridad en el consumo.

5. Derecho a recibir información de servicios financieros y cobranzas.

6. Derecho a cuentas claras y cobros justos.

7. Derecho a la garantía legal.

8. Derecho a que las cobranzas de las empresas respeten la tranquilidad familiar del deudor y su estabilidad laboral.

9. Derecho a que las empresas cumplan sus promesas publicitarias.

10. Derecho a indemnización. Si la empresa no respeta la Ley de Protección al Consumidor y le causa algún daño moral o material. (4)

Para conmemorar este día, a continuación, presentamos 7 datos útiles o interesantes que se relacionan con esta efeméride:

1. Todos los años, Consumers International propone un tema relevante en torno al consumo para conmemorar este día. El tema para este 15 de marzo girará en torno a la “Lucha contra la contaminación por plásticos”. (5)
2. En relación con el punto anterior, la ONU plantea que no solo los gobiernos y las empresas son agentes de cambio importantes para crear modelos sustentables de producción de plástico, si no que nosotros mismos como consumidores también podemos generar un cambio al exigir alternativas sostenibles al momento de decidir qué comprar. (6)
3. Chile fue el primer país de latinoamérica en prohibir el uso de bolsas plásticas en el comercio (7).
4. En esta misma línea, también se encuentra aprobado el proyecto de ley que limita el uso de plásticos desechables de un solo uso (8), cuya tramitación podría terminar durante este año.
5. En cuanto a la educación, a partir del año 2020, comienza a regir el derecho a retracto para la educación superior, que beneficia a alumnos de primer año que quieran cambiarse de institución luego de haberse matriculado en otra. (9)
6. No hay que olvidar que en Chile la garantía legal no es lo mismo que un ticket de cambio o una garantía voluntaria por parte de una empresa. El primero es un derecho por ley de todos los consumidores que permite decidir entre la devolución del dinero, el cambio del producto o su reparación gratuita dentro de los primeros 3 meses desde la recepción del producto. (10) (11)
7. Hasta julio del 2020, se observó que el uso en línea de servicios públicos y retail en Chile aumentó en un 63% y 68% respectivamente, en comparación al periodo anterior al confinamiento por la pandemia (12). Estas tendencias invitan a estar atento a posibles estafas y fraudes y a consumir en internet con responsabilidad. (13) (14)
8. https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028
9. <https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf>
10. https://es.consumersinternational.org/who-we-are/
11. <https://www.sernac.cl/portal/607/articles-21603_archivo_01.pdf>
12. <https://www.consumersinternational.org/media/361443/campaign-outline-2021_wcrd_spa.pdf>
13. <https://news.un.org/es/story/2018/06/1435111>
14. <https://cop25.mma.gob.cl/chile-se-convirtio-en-el-primer-pais-de-america-latina-en-prohibir-la-entrega-de-bolsas-plasticas/>
15. https://www.senado.cl/a-segundo-tramite-norma-que-limita-los-plasticos-de-un-solo-uso/senado/2020-07-08/174612.html
16. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/derecho-retracto-5>
17. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html>
18. https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-62203.html
19. <https://www.gfk.com/hubfs/Changes-in-online-behavior-across-Latin-America-June-2020-2.pdf?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.gfk.com%2Fes%2Finformacion%2Fcovid19cambiosenelcomportamientoonlinelatam>
20. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-66244.html>
21. https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58572.html