



María Elisa Morales

Académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile

28 años de Protección al Consumidor

El 17 de marzo de 1997 marcó un hito en la protección de los consumidores en Chile con la publicación de la Ley N° 19.496.

Han pasado 28 años y la pregunta sigue vigente: ¿ha evolucionado realmente el Derecho del Consumo en nuestro país?

Desde entonces, la normativa ha sido objeto de importantes reformas. En 2004, la Ley N° 19.955 amplió la definición de consumidor, extendió la protección a sectores como educación, salud e inmobiliario, e incorporó las acciones colectivas, herramienta clave para sancionar vulneraciones masivas.

Un caso emblemático fue la demanda del SERNAC contra Cencosud, que resultó en compensaciones por casi 70 millones de dólares. En 2010, la Ley N° 20.416 sumó a las micro y pequeñas empresas como sujetos protegidos, aunque su aplicación ha sido acotada.

Luego, en 2011, la Ley N° 20.555 –conocida como SERNAC Financiero– estableció derechos específicos para consumidores del sector financiero y exigencias de transparencia contractual, aunque algunas medidas, como el Sello SERNAC, nunca se han aplicado.

El impulso más ambicioso en la materia llegó en 2018 con la Ley N° 21.081, que buscaba otorgarle facultades sancionatorias al SERNAC, pero el Tribunal Constitucional bloqueó esa posibilidad. No obstante, se introdujeron los procedimientos voluntarios colectivos, útiles, rápidos y eficaces a la hora de resolver conflictos de interés colectivo o difuso sin largos juicios.

En 2021, la Ley N° 21.398, o Ley Pro-consumidor, amplió la garantía legal de tres a seis meses y estableció el principio pro-consumidor, que obliga a interpretar las normas siempre en su favor, entre otras modificaciones.

A pesar de estos avances, la falta de facultades sancionatorias del SERNAC y la debilidad de la fiscalización siguen siendo desafíos.

El gobierno actual impulsa el proyecto “SERNAC Te Protege”, que busca reformar el procedimiento individual y trasladarlo al SERNAC.

Con suma urgencia y buenas perspectivas, la gran incógnita es si será aprobado antes del fin del mandato del Presidente Gabriel Boric, completando así una tarea que la ex Presidenta Michelle Bachelet no pudo concretar.