

Cortes de luz y el deber de información

Señor Director:

Los recientes cortes de luz provocados por el temporal pasado evidenciaron un doble incumplimiento por parte de los proveedores eléctricos. Primero, la evidente falta de suministro del servicio contratado. Segundo, el incumplimiento del deber de información hacia los consumidores. Según el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, los usuarios tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. Esto no solo aplica en la etapa precontractual, sino durante todo el periodo del contrato, especialmente en servicios esenciales como el suministro eléctrico.

La falta de comunicación oportuna por parte de las empresas del tiempo estimado de reposición del servicio resulta vital, ya que permite a los usuarios tomar decisiones para mitigar las molestias causadas por los cortes, y, evitar que el daño no se amplifique innecesariamente. Pero además debe ser veraz, es decir, si se informa que la reposición será antes de tal día, esto debe cumplirse, pues de lo contrario la información deja de ser cierta.

El cumplimiento de este deber de información es un derecho fundamental del consumidor que permite asegurar una relación justa y equitativa entre proveedores y consumidores, respetando los derechos establecidos por la ley y, sobre todo, brindando un servicio de calidad integral.

Sebastián Bozzo Hauri
Universidad Autónoma de Chile