



Universidad de Concepción  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Departamento de Derecho Económico

Memoria de prueba:

“Nuevas facultades del SERNAC en la reforma en curso a  
la ley de protección a los consumidores 19.496”

GRACIELA MARYSOL ILLANES BASCUR

Memoria de prueba para optar al grado de licenciada en ciencias jurídicas y  
sociales

Profesor Guía: Augusto Parra Muñoz.

Concepción, Chile.

## Introducción

Los seres humanos desde nuestra concepción tenemos necesidades para desarrollarnos biológicamente, luego de nacer éstas van variando para desenvolvemos social e intelectualmente.

Con el paso del tiempo las necesidades se van diversificando, y con ello la forma de satisfacerlas, es así como por un lado tendremos alguien que requiera un producto o servicio y alguien más que lo ofrezca. Éste fenómeno lo vemos a lo largo de la historia, desde nuestros antepasados nómades, hasta el día de hoy con grandes economías de mercado.

Cuando el mercado aparece existen 2 actores fundamentales, que son; el vendedor (quien ofrece un producto y establece su valor) y el comprador, quien adquiere el producto bajo la premisa del precio decretado por el vendedor. Es aquí donde puede aparecer un problema, ya que si solamente alguien compra y otro vende ¿quién regula que el valor solicitado se correlacione con el producto ofrecido? ¿Qué sucede si el vendedor abusa de su condición frente al comprador? ¿Qué garantías tiene el comprador?

Entonces vemos que no basta solamente con 2 actores, y surge la necesidad de un tercero, que regule, fiscalice y garantice la relación comercial, más aún en el mundo globalizado que vivimos hoy en día.

Es así como el Estado entonces debe entrar a regular las relaciones entre proveedores y consumidores.

A nivel mundial el movimiento de consumidores comienza a tomar forma como tal en la década de los 60, como principal hito se suele mencionar que “El 15 de marzo de 1962, el presidente de EE.UU. John F. Kennedy se dirigió al Congreso de su país ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal.

"Por definición, el término Consumidores, nos incluye a todos", dijo Kennedy en su discurso ante el Congreso. "Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas".<sup>1</sup>

En 1985 la lucha en favor de la protección y defensa de los consumidores obtuvo un gran desarrollo cuando Naciones Unidas aprobó las Directrices para la Protección de los Consumidores en el ámbito internacional.

Las Directrices fueron adoptadas por la ONU en 1985 después de 10 años de trabajo, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor.

En 1999 las Directrices fueron actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G) para reflejar las preocupaciones ambientales que surgieron durante la década de 1990.

Las Directrices actualmente han sido interpretadas y traducidas en claros derechos de los consumidores, (las cuales no abordaremos por no ser de nuestro motivo estudio en el presente trabajo)

En la actualidad, las Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección del Consumidor están bajo un proceso de revisión en la perspectiva de mejorar

---

<sup>1</sup> Página Consumers International, ¿Quiénes somos?, Derechos, visitado el 16 de febrero del 2016; <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>