



**Dirección de Prensa  
Presidencia de la República**

**Fecha:** 15 de enero de 2019

**Lugar:** Paseo Bandera, Santiago

**Tipo Intervención Presidencial:** Discurso

**Duración Intervención:** 13:12

**Resumen:** S.E. el Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, firma Proyecto de Ley Proconsumidor

**Periodista a cargo:** Germán Oyarzún

**Temáticas:** Economía, Ley del Consumidor

**Transcriptor/Traductor a cargo:** Luis Fernández, Romina Fuentes

Muy buenos días:

La democracia tiene que estar al servicio de los ciudadanos. Y la economía y el desarrollo también tienen que estar al servicio de los ciudadanos.

Y dentro de los ciudadanos, hay un grupo muy importante, que son los consumidores.

Y a lo que este proyecto apunta es a fortalecer los derechos, pero también los deberes que tienen los consumidores.

¿En qué consiste este proyecto?

En esencia, todos sabemos que, para contratar un servicio, una tarjeta de crédito, un teléfono celular, una cuenta bancaria, las empresas ofrecen todas las facilidades del mundo. Sin embargo, para poder retirarse de ese servicio muchas veces las empresas sólo ponen dificultades. Y lo que queremos hacer es algo muy simple, que las personas se mantengan utilizando los servicios, porque los servicios son de buena calidad, porque los atienden bien y porque está contento, y no porque estén amarrados por un contrato.

Y por eso queremos algo tan simple como que sea tan fácil contratar un servicio como descontratar un servicio, y eso va a significar mayor libertad, libertad de elección, poder escoger la mejor opción y va a forzar a las empresas a esmerarse más en prestar un mejor servicio, de mejor calidad y de menor costo. Ésa es la primera medida de este proyecto de ley.

La segunda es proteger a los clientes consumidores que compran a través del canal electrónico. Cuando usted compra en una tienda, tiene derecho, si hay un problema con el producto que compró, a devolverlo dentro de un cierto plazo. Sin embargo, muchas veces cuando usted

compra en forma electrónica no tiene lo que se llama el derecho a retracto y, en consecuencia, la persona queda indefensa.

Lo que estamos estableciendo es que las empresas electrónicas, de comercio electrónico, tengan que ofrecer a los clientes la posibilidad de retractarse y, en consecuencia, devolver el bien o servicio que han comprado si éste no cumple con las condiciones y requisitos.

La tercera medida es establecer que las garantías que se le ofrecen al cliente para la compra de un producto o servicio, las garantías legales se cumplan siempre; es un derecho del consumidor tener acceso a esa garantía legal de la calidad e idoneidad del producto o servicio que compró.

Si la empresa quiere ofrecer garantías adicionales está en su derecho y el consumidor podrá tomarlas, pero nunca esa garantía adicional va a dejar sin efecto la garantía legal, que es un derecho de todos los consumidores y que esta ley contempla y fortalece.

En cuarto lugar, el problema de los medicamentos y de las farmacias. Sabemos que las farmacias están muy concentradas en nuestro país en ciertas comunas y que incluso hay 59 comunas de nuestro país donde no hay farmacias. Queremos facilitarles la vida a los que requieren comprar medicamentos, y muy especialmente a las personas que son adultos mayores y que requieren en forma permanente los medicamentos y las personas de movilidad reducida que les cuesta acceder a la farmacia.

Y por eso este proyecto crea el concepto de la Farmacia Digital.

¿En qué consiste? Cuando un médico dé una receta, esa receta se va a subir a la red, a la nube, y va a estar disponible para que toda chilena y chileno -por supuesto, protegiendo su privacidad e identidad- pueda acceder a esa receta que está en la nube, desde cualquier farmacia, o incluso pueda acceder a esa receta y lograr que los sistemas de

distribución -por ejemplo, Corner Shop- le lleven el medicamento a su casa.

De esa forma, todos los chilenos vamos a poder cotizar en la red los precios de los medicamentos y vamos a poder recibir esos medicamentos en la comodidad de nuestros hogares. Eso significa más información, más transparencia, más competencia, mejor servicio y menores precios. Porque los medicamentos en Chile son muy caros y son muy caros cuando los comparamos con otros países de América Latina, y estamos en una verdadera campaña por bajar los precios de los medicamentos.

Por supuesto que, si la receta es de carácter de receta retenida, se va a poder utilizar en la nube una sola vez, porque eso es una razón médica. Pero si la receta no es de carácter de receta retenida, siempre va a poder acceder a esa receta desde la comodidad de su casa, de su teléfono celular.

Esto está en línea con lo que es el Hospital Digital. Ustedes saben que estamos en un gran plan de infraestructura, construyendo nuevos hospitales, policlínicos, consultorios, mejorando la tecnología, pero la tecnología más importante está en la revolución tecnológica.

El Hospital Digital va a significar que vamos a tener progresivamente la ficha y el historial médico de todos los chilenos y chilenas en este Hospital Digital. Y, adicionalmente, el Hospital Digital va a tener un banco de datos con todos los diagnósticos, todos los tratamientos para que, usando la Inteligencia Artificial, conociendo la ficha médica, pueda diagnosticar y proponer una terapia.

De esa forma, los chilenos en cualquier rincón de nuestro país van a poder acceder en forma mucho más económica, en forma mucho más expedita a un diagnóstico apropiado y a un tratamiento apropiado. Y, por supuesto, cuando sea necesario el Hospital Digital se va a poner en contacto con el médico tratante, además del médico especialista que puede estar en forma remota para darle el mejor diagnóstico y el mejor

tratamiento a cada persona y terminar con la tortura de las listas de espera.

Pero este proyecto contempla también otras medidas: va a mejorar la regulación sobre la sobreventa de pasajes aéreos para establecer los criterios que se aplican en la industria internacional para proteger y compensar a los viajeros cuando no se les cumplen las condiciones del viaje por razones de tiempo o atrasos.

Por otra parte, esta agenda que es parte de la Agenda Proconsumidor, contempla otras medidas que yo creo que son importantes para las chilenas y chilenos.

En primer lugar, disminuir los tiempos, los costos y toda la burocracia y documentación que se requiere para poder cambiarse de un crédito hipotecario, de un banco a otro. Si una persona, deudor hipotecario, tiene una deuda hipotecaria con un banco y otro banco le ofrece condiciones mejores, hoy día es prácticamente imposible cambiarse.

Este proyecto va a establecer un mecanismo de cambio ágil, expedito y muy rápido, con lo cual los bancos van a tener que mejorar sus condiciones, y es posible que los créditos hipotecarios sean más económicos para las personas que adquieren una vivienda.

Por otra parte, vamos a regular esa mala costumbre que se ha ido implantando en Chile que nos llenan de intervenciones, que nos llaman por teléfono, que nos mandan Whatsapp, que nos mandan mensajes, y vamos a establecer el derecho de las personas a no ser molestadas. Y, por tanto, si usted no quiere que lo estén llamando permanentemente para ofrecerle todo tipo de productos, usted va a tener el derecho de establecer esa condición y nadie podrá molestarla contra su voluntad.

Ésa es otra medida simple, pero que nos va ayudar a mejorar la calidad de vida.

Finalmente, hay cosas tan absurdas. Por ejemplo, en materia de medicamentos para niños, me refiero a los famosos “colados”: Chile hace 50 años, tenía un grave problema de desnutrición y, por tanto, se estableció que los colados tenían que tener un alto contenido calórico, calorías para combatir la desnutrición. Bueno, hoy día el problema ya no es la desnutrición, el problema es la obesidad y mirando aquí me doy cuenta que estoy en la razón en algunos casos. Y, sin embargo, sigue rigiendo esa norma hipercalórica, lo cual significa que las empresas extranjeras no pueden ofrecer este producto, porque solamente es válido para Chile, y se produce que se concentra más del 95% del mercado en una sola empresa. Y eso no contribuye a la sana competencia, a bajar los precios y a mejorar la calidad.

Al eliminar esta norma absurda que nos quiere llenar de calorías, cuando el problema que estamos teniendo día justamente es cómo, en vez de llenarnos de calorías, cómo suprimir calorías, va a permitir una mucho mayor competencia en la actividad de alimentación de nuestros niños.

También estamos logrando una serie de medidas para establecer un mejor acceso de registro de productos farmacéuticos. Hoy día en Chile, registrar un producto farmacéutico es algo difícil y toma mucho tiempo. No es lo mismo cuando Chile quiere registrar un producto farmacéutico, un medicamento, una fórmula, una molécula que se está inventando por primera vez, que cuando ese medicamento, molécula o fórmula ya ha sido aceptada por las principales agencias de salud en Europa, en Estados Unidos, en los países más desarrollados.

Y, por tanto, para facilitar más competencia en la industria de los medicamentos, vamos a establecer un Fast-track, para que esos medicamentos que ya están conocidos y probados, se pueden incorporar al proceso de aceptación en Chile y estar disponible, y eso también va a mejorar la competencia, la disponibilidad de los medicamentos y favorecer a las personas.

Finalmente, yo quisiera terminar diciendo que lo más importante para que una economía social de mercado funcione bien, es que haya competencia entre los productores de bienes y servicios, que compitan entre ellos por quién ofrece el mejor servicio, quién ofrece el mejor precio, porque eso va en directo beneficio de los consumidores. Cuando no hay competencia y hay monopolio -como hemos tenido muchas veces en Chile- se abusa de los consumidores. Y este proyecto de ley busca fomentar la competencia.

Pero hay una segunda medida muy importante para hacer que los mercados funcionen en beneficio de las personas, que es la transparencia. Mientras más información tenga el consumidor, mientras más capacidad tenga de comparar los precios, que estamos desarrollando un comparador de precios en que las personas desde su teléfono van a poder comparar los precios en cualquier parte del país, de la bencina, de los medicamentos, de los planes de las Isapres, de todo, para poder hacer la comparación moviendo el dedo y no teniendo que caminar de una tienda, de una farmacia en otra, comparando los precios.

Y eso va a estar disponible muy pronto, ya está disponible en forma parcial para que todos los chilenos estén bien informados. Y, por tanto, pueden escoger con buena información el mejor producto al mejor precio.

Un juez de la Corte Suprema americana dijo una vez “no hay mejor policía que el alumbrado público, ni hay mejor desinfectante que la luz solar”. Yo digo “no hay nada mejor para los consumidores y para los ciudadanos chilenos que tener mercados competitivos y ciudadanos bien informados”.

Y a eso apunta este proyecto de ley en beneficio de todos los consumidores chilenos.



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

Le pido al Congreso que, recogiendo el clamor de todos nuestros consumidores, apruebe este proyecto y le hagamos un regalo a todos y cada uno de las chilenas y chilenos.

Muchas gracias.

