



Derechos del Consumidor

Eugenio Guzman
Universidad del Desarrollo

...el mejor gobierno
es el que deja a la
gente más tiempo en
paz.

Walt Whitman

Antes que nada: cinco tesis

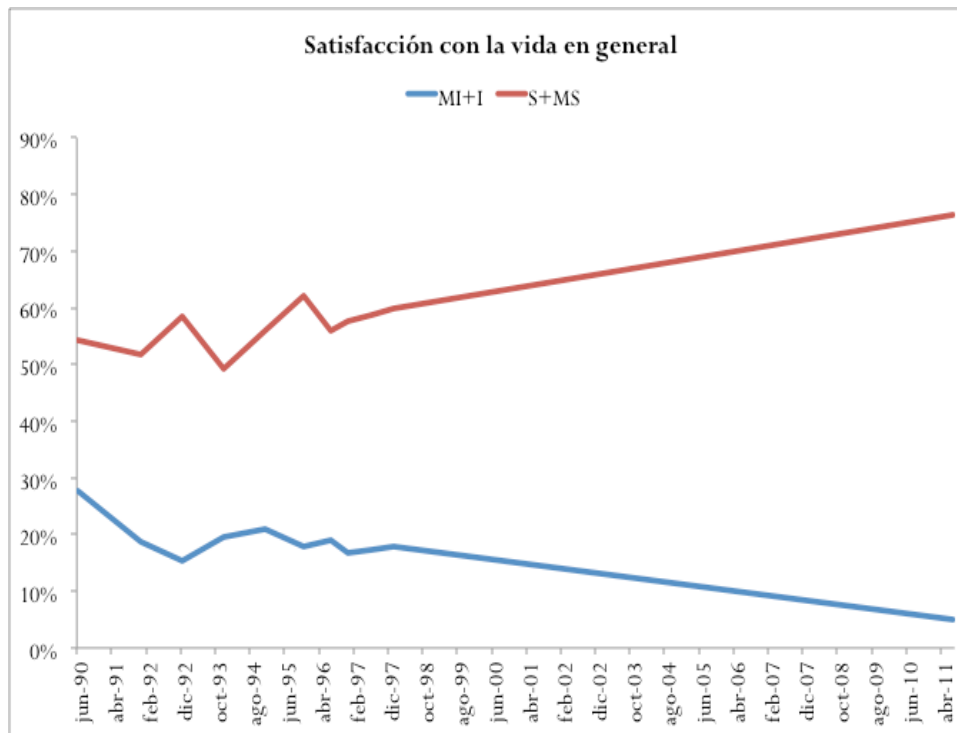
- La tesis de la crisis del modelo
- La tesis de la desigualdad
- La tesis de los indignados
- La tesis del movimiento ciudadano
- La tesis de la derecha económica

Algunos Datos

Profesión	Cree que gana	Cree que debiera ganar	$\Delta\pm$
Carabinero	495.470	743.980	50%
Conductor de micro	558.430	653.520	17%
Taxista	596.470	778.560	31%
Profesor Colegio	751.670	1.147.900	53%
Empleado Público	751.670	1.147.900	53%
Enfermera	781.550	1.174.000	50%
Minero	1.715.500	2.449.800	43%
Actriz	2.545.600	2.086.000	-18%
Embajador	2.545.600	2.086.000	-18%
Ingenieros	3.042.500	3.485.500	15%
Profesor Universitario	3.042.500	3.485.500	15%
Medicos	3.955.200	3.626.000	-8%
Gerente Banco	7.000.200	4.747.400	-32%
Diputado	7.038.900	2.456.900	-65%
Futbolista	14.293.000	6.255.400	-56%
Empresario	16.479.000	14.426.000	-12%
Modelo	16.479.000	14.426.000	-12%

Fuente : Encuestas UDD de Confianza y Valores

Algunos Datos



Fuente : Encuesta CEP

Algunos Datos

- Record en consumo de bienes y servicio.
- Acceso al crédito
- Mayores niveles de satisfacción personal en 2 décadas
- Mayores niveles de acceso a la educación superior en la historia de Chile.

Algunos Principios.

- Estamos hablando de derechos y por lo tanto cuando se habla de ellos, estamos hablando también de los deberes de alguien.
- Las personas están dotadas de una gama amplia de intereses y habilidades, y son capaces de comprender e intercambiar ideas como asimismo reaccionar a los razonamientos y decisiones de otros.
- Todo individuo debe abstenerse de hacer daño, herir, e interferir en las acciones de otros, excepto en el caso en que ese otro esté activamente tratando de lastimar o herirnos.

Algunos Principios.

- Poseer algo es estar en una posición de autoridad sobre su uso, de modo que todo el que quiera utilizarlo, en principio, debe obtener el permiso del propietario. Los dueños son personas con el derecho a excluir.
- No debemos olvidar que el abuso no sólo existe allí donde no hay mecanismos legales de aplicación de la ley, sino que cuando la competencia es precaria.

¿Qué nos importa?

- Protección de la libertad de elegir
- Resguardo del derecho de propiedad
- Información
- Riesgo: nada está libre de riesgo y debemos precisar que no lo sabemos para cada caso.
- Lenguaje: fácilmente se pasa por alto o se subestima que en el proceso de consumo la información se transmite por el uso de términos estándar, lo que significa que a veces se producen ambigüedades.

Finalmente

- La importancia del Capital Social: **confianza**
 - El rol del gobierno preservar la confianza
 - El rol de los ciudadanos: las virtudes cívicas y respeto de normas. La ley es un mínimo moral y a veces esta es fuente del abuso.
 - La confianza el cemento de la sociedad
 - Sin ella no es posible la cooperación mutua y la reciprocidad
 - Está se reduce a un plano básico pero insuficiente para generar prosperidad.

En conclusión

- Supuesto que se sabe cómo y cuándo el vendedor está equivocado existe una región en la que el consumidor debe hacer sus propias decisiones y asumir la responsabilidad por ellas.
- Si no hay información errónea, si no hay ninguna razón para esperar daños, entonces la protección del consumidor final radica en el hecho de que puede, simplemente negarse a comprar.