

La Tercera

3 de agosto de 2003

Pagando por servicios no solicitados

Eduardo Engel*

“Me imagino que recibiste mi mensaje” me preguntó. “¿Cuál mensaje?” respondí, dejando en claro que no tenía la menor idea de qué me hablaba. “El mensaje que dejé en tu buzón de voz” replicó un tanto molesto. “Mi teléfono no tiene buzón de voz” dije enfático, en una conversación que se parecía cada vez más a un diálogo del teatro del absurdo.

Y resultó que la compañía telefónica había decidido darme un nuevo servicio, aquel de buzón de voz, sin que yo lo hubiese solicitado. Mientras llamaba para discontinuar el buzón de voz, pensaba en lo paradójal que era tener que cancelar un servicio que no solicité. También me comencé a preocupar si no habría otros servicios por los que estaba pagando sin haberlos pedido.

Averiguando me enteré que una empresa de TV cable de la capital comenzó a vender seguros a sus abonados. Pero no eran las ventas habituales, donde a uno le ofrecen un producto y uno decide si lo compra o no. Se trataba de la nueva estrategia de ventas conocida como “enrolamiento negativo”, donde se recibe (y paga) un nuevo servicio sin haberlo solicitado, siendo uno quien debe cancelarlo si no lo desea.

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), teniendo en cuenta varios casos como los anteriores, prohibió la venta de servicios sin el consentimiento previo de los compradores. La empresa de TV cable antes mencionada hizo caso omiso al dictamen de la SVS. Particularmente interesante fue el hecho que la inmensa mayoría de los abonados no reclamó por el nuevo servicio. ¿Estaban de acuerdo?

Las situaciones anteriores sirven para ilustrar el grado de desprotección que enfrentan los consumidores chilenos en casos de interés colectivo, es decir, casos donde un mismo proveedor perjudica a un gran número de consumidores, especialmente cuando el perjuicio para cada afectado no es muy grande, de modo que la mayoría prefiere no incurrir en los costos e inconvenientes asociados a reclamar. Pagar 480 pesos mensuales por un seguro que uno no quiere no deja en la ruina a nadie. Sin embargo, si uno suma las ganancias adicionales que obtienen las empresas que adoptan estas estrategias de venta, éstas pueden ser sustanciales. Cobrarle 480 pesos mensuales adicionales

a 500 mil clientes durante un año significa un ingreso adicional anual de casi tres mil millones de pesos.

La primera pregunta a responder es por qué la mayoría de los afectados no cancela el servicio no solicitado. Una posibilidad es que, como argumentó una de las empresas involucradas, “no reclaman porque están contentos con el nuevo servicio”. Una segunda posibilidad es que no se enteran de que están recibiendo y pagando por un nuevo servicio. Una tercera es que, estando enterados, consideran que no vale la pena hacer los trámites requeridos para cancelar el servicio en cuestión. Y a veces las empresas se encargan de poner diversas cortapisas para que dichos trámites no sean del todo expeditos.

Es por todo lo anterior que el gobierno ha propuesto legislar sobre casos de interés colectivo. La legislación vigente contempla la posibilidad que varios consumidores entablen juicio contra un mismo productor, pero esto requiere que los afectados se coordinen en el abogado que contratarán, cuánto le pagarán, cómo se repartirán la cuenta y los eventuales beneficios, etc.

En la práctica, la legislación vigente no sirve cuando los consumidores afectados son muchos pero el perjuicio para cada uno no es grande, ya que a la mayoría no le convendrá hacer valer sus derechos y el productor se saldrá con la suya. Por eso la propuesta del Ejecutivo contempla que los fallos en casos de interés colectivo se hagan extensivos a todos los consumidores afectados, independiente de si éstos estuvieron entre los querellantes o no.

El impacto disuasivo de esta nueva legislación será importante, pues bastará que unos pocos consumidores se indignen cuando son afectados por triquiñuelas como las descritas y le sigan juicio a la empresa para que ésta tenga que compensar a todos los afectados.

El asunto es tan de perogrullo, que cuesta entender por qué se ha transformado en un tema de debate público. Por ejemplo, un alto dirigente empresarial describió como “sobrepotección de los consumidores” la legislación propuesta por el Ejecutivo sobre intereses colectivos, argumentando que la legislación vigente es suficiente.

Ésta no deja de ser una interpretación interesante de la realidad, dado que dos tercios de los chilenos dice sentirse “poco” o “nada” de protegidos en su calidad de consumidores (encuesta CERC).

El doble standard es evidente, pues son estos mismos líderes quienes piden todo tipo de protección para los intereses de los productores. Pareciera que el mundo ideal para ellos es uno con productores bien organizados, defendiendo activamente sus intereses, y consumidores atomizados, sin medios efectivos para hacer valer sus derechos.

***Eduardo Engel es Profesor Titular de Economía de la Universidad de Yale. Ha sido consul-**

tor en temas de protección de los consumidores del Banco Mundial (1995-1996) y del gobierno de Chile (2000-2001).