

Legal |
Noticias y reportajes | Entrevistas y perfiles | Artículo 2 de 2

Abogada italiana sobre derecho del consumidor: el sistema legislativo de la Unión Europea está “fragmentado e incoherente”

En esta entrevista a **Cristina Amato**, docente e investigadora de la U. de Brescia, Italia, la académica habla sobre los proyectos de ley que se están discutiendo en la región y esboza sus debilidades y fortalezas. Además, destaca la utilidad de un sistema de solución alternativa de conflictos bancarios y financieros que ha tenido éxito en su país en los últimos años.

Jueves, 26 de octubre de 2017 a las 12:14



I. Assumpção/ A. Zúñiga

Cuando vamos a algún local a comprar cualquier producto media siempre un contrato de compraventa, aunque no lo veamos. Este es, según **Cristina Amato**, profesora de la Universidad de Brescia, Italia, y especialista en derecho comparado, el tipo de relación más común y de uso diario en esta materia.

En el marco del Proyecto Fondecyt “Medios de tutela y jerarquía en la compraventa de bienes de consumo”, que dirige el profesor Alfredo Ferrante de la U. Alberto Hurtado, se realizó recientemente el congreso internacional titulado “El consumidor y su protección en la venta de bienes de consumo”, donde la abogada expuso sobre dos proyectos de ley que se están discutiendo actualmente en la Unión Europea (UE) con el objetivo de que sirvan como normas unificadas para la región en lo relativo a la comercialización de bienes digitales. Al respecto,

Tutela del consumidor

"En Europa se discutió mucho sobre la decisión de limitar la tutela del consumidor a la de persona física", explica Amato y agrega que "el problema sobre el cual se discute es que las mismas exigencias de tutela del consumidor de persona física pueden ser atribuidas a la pequeña empresa".

La académica comenta que entre los estudiosos del tema en su país hay quienes afirman que "donde existe desequilibrio informativo y económico, allí es donde debiera haber tutela, sin limitarla a la persona física". Por ejemplo, en el caso de un pequeño proveedor de una multitienda que no tiene caja suficiente para esperar un pago a 120 días del gigante comercial.

En este sentido la profesora hace la distinción de un "tercer contrato". El primero es entre una empresa y un consumidor (B-to-C, business to consumer), el segundo es entre dos empresas (B-to-B, business to business) y el tercero sería un B-to-B-pequeño, entre una empresa grande y una chica. En este orden de pensamientos, la discusión europea se ha centrado en si extender la tutela del consumidor de persona física a la pequeña empresa cuando hay desequilibrio informativo o económico.

identificó algunos problemas e incongruencias.

En Europa se han presentado dos propuestas, que "superan un *impasse* en el que se encuentra el sector", comenta Amato, "porque hasta ahora se ha tratado de unificar y armonizar el Derecho", pero ha tenido dificultades, debido a que esa legislación está "fragmentada e incoherente".

"Cuando nos enseñan Derecho se nos dice que las leyes deben ser pocas, simples y con un buen marco sancionatorio", cuenta la académica, por lo que, a su juicio, habría que volver atrás para simplificar el sistema legislativo de la UE.

El código de leyes europeo —llamado "directiva"— es un texto que vincula los estados miembros y que tiene dos tipologías: la directiva del máximo y otra del mínimo. La segunda rige el plazo mínimo de la prescripción. Por ejemplo, si una normativa dice que este último son siete años, los países miembros de la Unión Europea deben adaptar sus códigos nacionales de acuerdo con dicho período. Si, en cambio, se trata de una directiva del máximo —por ejemplo, que el plazo mayor es de siete días— las distintas jurisdicciones tienen que adaptar sus códigos nacionales acorde a eso.

El nuevo proyecto de ley sobre compraventa digital al que se refiere Amato es una directiva de máximo.

"Las dos propuestas legislativas aumentan hasta dos años la presunción de falta de conformidad", explica, pero hace notar ciertas incongruencias. La normativa actual en Italia considera un plazo de seis meses para que un consumidor reclame por un producto comprado físicamente. Ahora bien, si se compra el mismo producto a través de internet, el plazo que regiría sería el de dos años.

Tutela del consumidor

"En Europa se discutió mucho sobre la decisión de limitar la tutela del consumidor a la de persona física", señala la profesora, aunque agrega que el problema sobre el cual se debate "es que las mismas exigencias de tutela del consumidor de persona física pueden ser atribuidas a la pequeña

empresa".

La académica comenta que entre los estudiosos del tema en su país hay quienes afirman que "donde existe desequilibrio informativo y económico, allí es donde debiera haber tutela, sin limitarla a la persona física". Por ejemplo, en el caso de un pequeño proveedor de una multitienda que no tiene caja suficiente para esperar un pago a 120 días del gigante comercial.

En este sentido, Amato hace la distinción de un "tercer contrato". El primero es entre una empresa y un consumidor (B-to-C, business to consumer), el segundo es entre dos empresas (B-to-B, business to business) y el tercero sería una empresa grande y una chica (B-to-B-pequeño). En este orden de pensamientos, la discusión europea se ha centrado en si extender la tutela del consumidor de persona física a la pequeña empresa cuando hay desequilibrio informativo o económico.

Demandas colectivas y soluciones alternativas

Una de las mayores críticas que transparentó Cristina Amato tiene relación con las demandas colectivas o *class action*. Al respecto, explica que existe una "class action a la italiana", distinta a la norteamericana, pero que incluye tantas exigencias para poder convocarla que han sido pocos los casos exitosos. "La demanda colectiva en Italia es una acción para la indemnización del daño y no para la inhibición del comportamiento", explica.

Además, distingue una diferencia con la *class action* estadounidense, donde existe la noción de "opt out", es decir, la demanda colectiva incluye automáticamente a todas las víctimas del caso, mientras que en Italia se tomó la decisión de dejar que los demandantes sean los que decidan "opt in", es decir, no están incluidos en la acción colectiva de buenas a primeras. De hecho, dicha acción puede ser realizada incluso por un solo consumidor o persona física.

Sin embargo, la profesora coincide con muchos expertos en que la demanda colectiva debiera ser la última opción, dando prioridad a mecanismos alternativos de solución de conflictos.

En este sentido, distingue tres mecanismos existentes en su país: el sistema de Online Dispute Resolutions (ODR), "que son los más útiles porque son a través de internet, entonces el consumidor puede consultar inmediatamente cuáles son sus derechos". Este no es obligatorio —aunque opina que debería serlo—, pero varias empresas lo usan. También existe el Alternative Dispute Resolutions (ADP), "que son alternativas al contencioso. Sin embargo, tampoco son obligatorios, entonces difícilmente se acude a ellos", lamenta.

El tercer sistema, en tanto, es exclusivo para resolver controversias dentro del ámbito financiero y bancario, denominado Árbitro Bancario Financiero (ABF), que se usa fuertemente en Italia, cuenta. Este sistema "ha sacado prácticamente todas las causas de la jurisdicción ordinaria. Ahora todas

pasan por el ABF. Por un costo de 20 euros (cerca de 14 mil pesos), se realiza un recurso online y en un período de entre 30 y 60 días se emite una primera sentencia", explica la abogada. Dicho fallo no es definitivo, pero si el consumidor está satisfecho, se cierra el caso y el banco tiene que pagar. Ha sido tal el éxito de este mecanismo, que recientemente los árbitros italianos dedicados al tema han aumentado de cuatro a cerca de diez en el último año.

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online