

# Comparación de propuestas en derechos del consumidor: Segunda vuelta presidencial

MINUTA DE TRABAJO N° 27  
Noviembre 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

# Comparación de propuestas en derechos del consumidor: Segunda vuelta presidencial

## Resumen ejecutivo

En la segunda vuelta presidencial entre Jeannette Jara y José Antonio Kast existe una diferencia fundamental en el abordaje de los derechos del consumidor. La candidata Jara es la única candidata con un capítulo específico dedicado a la defensa del consumidor, proponiendo medidas institucionales concretas para fortalecer la fiscalización y regular los abusos de mercado. Por el contrario, José Antonio Kast no contempla política explícita de protección al consumidor ni menciona a SERNAC en su programa, lo que representa un retroceso significativo respecto a su propia propuesta del año 2021.

Esta diferencia refleja dos visiones completamente distintas sobre el rol del Estado en la protección de los derechos de las personas. Mientras una parte concibe al consumidor como un sujeto de derechos que requiere protección activa frente a las asimetrías de poder en el mercado, la otra lo trata como un beneficiario pasivo, confiando en que la autorregulación del mercado eventualmente beneficiará a los consumidores de manera indirecta.

## Aspecto institucional en la defensa de los derechos del consumidor/a

El programa de Jeannette Jara dedica un apartado completo titulado "Menos abusos y más justicia económica para los consumidores", donde propone un fortalecimiento integral de las instituciones encargadas de proteger a los/as consumidores. Su propuesta reconoce que la defensa efectiva de los derechos del consumidor requiere instituciones robustas con facultades reales para fiscalizar y sancionar los abusos empresariales.

En materia de persecución de la colusión, propone modificar la ley para que la acción penal pueda iniciarse de manera más rápida mediante la coordinación entre la Fiscalía Nacional Económica y el Ministerio Público, sin esperar el término del proceso administrativo que actualmente puede tardar más de ocho años. Complementariamente, plantea otorgar a la FNE la facultad de solicitar arraigo nacional a los acusados de delitos de colusión, evitando que puedan escapar del país sin responder ante la justicia. Para fortalecer estas acciones, propone elevar los recursos de la FNE mediante el cobro de una tasa administrativa a las grandes empresas, lo que permitiría realizar más estudios de mercado y perseguir con mayor eficacia los abusos monopólicos.

Adicionalmente, la candidata propone regular los conglomerados financieros de acuerdo con los lineamientos de la Comisión para el Mercado Financiero, abordando los riesgos de distorsiones en la competencia que estos grupos económicos pueden generar. Finalmente, plantea dar más atribuciones y financiamiento a las asociaciones de consumidores para que puedan ejercer una defensa independiente, empoderando a la ciudadanía frente al poder empresarial. Estas medidas combinan protección frente a abusos económicos con fortalecimiento institucional, atacando tanto las conductas anticompetitivas como los mecanismos que permiten la concentración excesiva del poder de mercado.

Por el contrario, el programa de José Antonio Kast no contempla política específica alguna de defensa del consumidor ni fortalecimiento de la institucionalidad. Lo más notable es que este programa representa un retroceso respecto a su propia propuesta del año 2021, cuando sí proponía fortalecer la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, revisar la legislación antimonopolios para impedir la concentración excesiva, y aumentar los recursos y atribuciones de la FNE para mejorar la fiscalización. En el programa actual, la única mención a la palabra "competencia" aparece en la introducción del eje económico de manera genérica, sin especificar medidas concretas. Esta ausencia implica que no habría una agenda institucional en defensa del consumidor ni mecanismos para fiscalizar y sancionar los abusos de mercado.

Por otro lado, la defensa de los derechos del consumidor requiere transparencia en las relaciones contractuales y mecanismos efectivos para hacer valer esos derechos. Jeannette Jara propone tres medidas específicas que buscan equilibrar el poder entre empresas y consumidores. La primera establece que las suscripciones a servicios como gimnasios, alarmas o créditos podrán cancelarse en un clic si fueron fáciles de contratar, y que las renovaciones automáticas solo serán válidas con consentimiento expreso del consumidor. Esta medida devuelve el control a las personas sobre sus compromisos financieros, evitando que queden atrapadas en contratos difíciles de cancelar que solo benefician a las empresas.

La segunda propuesta revive el libro de reclamos en versión digital, creando un sistema interoperable y obligatorio que conecte directamente al SERNAC con las empresas. Este libro digital obligará a las empresas a responder y cumplir lo prometido en plazos breves, con sanciones automáticas si no lo hacen. Esta medida genera transparencia y fiscalización en tiempo real, permitiendo que el Estado y los propios consumidores puedan identificar patrones de incumplimiento y malas prácticas empresariales. La tercera medida impulsa una ley anti-spam que prohibirá el envío de comunicaciones promocionales sin consentimiento previo y expreso del consumidor, sancionando con multas de hasta 1000 UTM por cada contacto telefónico realizado sin autorización.

Estas medidas tienen una utilidad muy alta porque protegen de manera concreta a los/as consumidores en su relación cotidiana con las empresas, abordando problemas reales como los contratos leoninos, la falta de respuesta a reclamos y el acoso comercial. Por el contrario, el programa de José Antonio Kast no contiene propuestas en materia de transparencia contractual ni mecanismos de reclamo, no se menciona la regulación de contratos abusivos, la obligatoriedad de respuesta a reclamos, ni la protección frente al acoso comercial, lo que significa que los consumidores quedarían sin herramientas adicionales para defenderse de prácticas empresariales abusivas o engañosas.

### **Protección en la entrega de servicios básicos**

La defensa de los derechos del consumidor/a también implica proteger a las familias de los abusos en servicios esenciales que impactan directamente su economía cotidiana. Una de las propuestas más significativas de Jeannette Jara es el Consumo Eléctrico Vital, que garantiza a todas las familias del país 85 kWh mensuales por hogar con un precio rebajado en un 40%. Para un hogar con consumo promedio, esta medida se traducirá en una reducción del 20% en la tarifa eléctrica total, aliviando una de las cuentas que más pesa en la economía doméstica.

Otra propuesta fundamental aborda el uso indiscriminado de la Unidad de Fomento en contratos de servicios básicos. Por ello, propone restringir el cobro en UF para fijar contratos de salud, educación y arriendo de inmuebles, así como en otros servicios no financieros. Esta medida busca que las familias, que reciben ingresos constantes, no enfrenten gastos crecientes debido a contratos reajustados mes a mes por la UF. Al limitar la reajustabilidad a plazos razonables, se protegen los ingresos de las personas y se reduce la inercia inflacionaria.

El programa de José Antonio Kast plantea propuestas indirectas que podrían tener algún efecto sobre los costos para los/as consumidores, aunque sin garantías claras. Propone reducir los impuestos corporativos del 27% al 23% para empresas medianas y grandes. Si bien estas medidas tributarias podrían tener efectos indirectos en los precios si las empresas decidieran trasladar estos menores costos a los precios finales, no obstante, el programa no cuantifica estos potenciales impactos ni establece mecanismos para asegurar que efectivamente beneficien a quienes consumen. Además, el programa no contiene medidas que reduzcan directamente los costos de vida de las familias ni que garanticen que los eventuales beneficios de las reducciones tributarias lleguen efectivamente a los consumidores.

### **Acceso a medicamentos**

El alto costo de los medicamentos representa uno de los problemas más graves en materia de derechos del consumidor, llegando a constituir hasta el 55% de los gastos de bolsillo en salud de las familias chilenas. Jeannette Jara propone una estrategia integral que reconoce el acceso a medicamentos como un derecho fundamental del consumidor que requiere protección activa del Estado. Su propuesta busca fortalecer el poder de compra estatal mediante CENABAST, concentrando compras que hoy están dispersas y logrando un ahorro proyectado de al menos 120 mil millones de pesos.

Complementariamente, propone combatir los abusos mediante la creación de un observatorio que publique datos internacionales y nacionales en tiempo real sobre precios de medicamentos, promoviendo la transparencia como arma contra los abusos. Además, se expandirá el Precio Máximo Industrial que ya funciona con la ley Ricarte Soto, regulando efectivamente los medicamentos esenciales. Con estas medidas se proyecta reducir en al menos un 10% el gasto de bolsillo de las familias en medicamentos.

El programa de José Antonio Kast no presenta propuestas específicas sobre el precio de medicamentos, su regulación o mecanismos para hacerlos más accesibles a la población. La ausencia de una estrategia concreta en esta materia es particularmente grave considerando que Chile tiene algunos de los precios de medicamentos más altos de la región, lo que constituye una vulneración sistemática de los derechos de los consumidores en un ámbito tan sensible como la salud.

### **Comparación con estándares internacionales**

Para evaluar la calidad de las propuestas desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor/a, es fundamental contrastarlas con los estándares internacionales establecidos. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (Naciones Unidas, 2015), aprobadas inicialmente en 1985 y revisadas en 2015 mediante la Resolución 70/186 de la Asamblea General, establecen aspectos prioritarios como la seguridad física, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, las normas para la seguridad y calidad de servicios y bienes, los sistemas de distribución de bienes esenciales, las medidas que permiten obtener compensación, y los programas de educación e información. Por su parte, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (OCDE, 2011) abordan aspectos como el cumplimiento de normas de seguridad y salud del producto, la información suministrada al consumidor, el acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, la educación del consumidor para que pueda tomar decisiones con conocimiento de causa, y la protección de los datos de carácter personal.

El programa de Jeannette Jara se alinea plenamente con estos estándares internacionales, incorporando los cinco elementos fundamentales. Propone fortalecer la institucionalidad mediante el aumento de recursos a la FNE y el apoyo a las asociaciones de consumidores, establece mecanismos de reclamo eficaces a través del libro de reclamos digital conectado con el SERNAC, garantiza transparencia mediante la cancelación simplificada de contratos y la restricción del uso de la UF, promueve competencia efectiva mediante la persecución de la colusión y la regulación de conglomerados, y fortalece el empoderamiento ciudadano dando más atribuciones a las asociaciones de consumidores.

Por el contrario, el programa de José Antonio Kast no cumple con ninguno de los cinco criterios básicos que la comunidad internacional considera necesarios para defender efectivamente los derechos de los consumidores. No propone institucionalidad especializada, no establece mecanismos de reclamo, no garantiza transparencia contractual, no promueve competencia efectiva y no fortalece el empoderamiento ciudadano. Esta ausencia total de elementos fundamentales representa un alejamiento significativo de las mejores prácticas internacionales en materia de defensa del consumidor.

## Conclusiones

La brecha entre ambas candidaturas en materia de defensa de los derechos del consumidor/a es enorme. El programa de Jeannette Jara contiene diez medidas específicas agrupadas en un apartado dedicado, que abordan desde la persecución de la colusión hasta la reducción de costos en servicios básicos, pasando por la transparencia contractual y la regulación de medicamentos. Todas estas medidas son concretas, verificables y cuentan con mecanismos claros de implementación. Por el contrario, el programa de José Antonio Kast no contiene ninguna medida específica de defensa del consumidor/a, no menciona al SERNAC y representa un retroceso respecto a su propio programa del año 2021.

Esta diferencia no es solo un dato, sino que refleja dos paradigmas completamente distintos. El programa de la candidata Jara concibe al consumidor/a como un sujeto de derechos que enfrenta asimetrías de poder en el mercado y que requiere protección activa del Estado mediante instituciones especializadas, regulación efectiva y mecanismos de fiscalización. Esta visión reconoce que el mercado por sí solo no garantiza trato justo ni previene los abusos, y que es necesaria la intervención estatal para equilibrar la relación entre empresas y consumidores. Por el contrario, el programa del candidato Kast trata al consumidor como un beneficiario pasivo de las dinámicas de mercado, confiando en que la reducción de impuestos corporativos y la simplificación regulatoria eventualmente beneficiarán a los consumidores de forma indirecta, sin necesidad de políticas específicas de protección.

Desde una perspectiva técnica de defensa de los derechos del consumidor/a, y considerando los estándares internacionales en la materia, el programa de Jeannette Jara presenta claras ventajas en todos los aspectos evaluados. Destaca por su integralidad al abordar de manera sistémica los diferentes aspectos de la protección de derechos, por la concreción y verificabilidad de sus medidas con objetivos cuantificables, por proponer una institucionalidad robusta con recursos y facultades específicas, por su alineación con los estándares internacionales de la OCDE, y por su impacto directo en la economía familiar. Para quienes consideran que la defensa de los derechos del consumidor/a es una prioridad de política pública, el programa de la candidata Jara ofrece una propuesta integral, concreta y alineada con las mejores prácticas internacionales, mientras que el programa de José Antonio Kast no aborda esta materia de manera específica y podría incluso representar un retroceso respecto a la situación actual.

## Referencias

Jara, J. (2025). Un Chile que cumple (Programa de Gobierno). Disponible en:

<https://jeannettejara.cl/>

Kast, J. (2025). La fuerza del cambio (Programa de gobierno). Disponible en; <https://kast.cl/>

Naciones Unidas. (2015). Directrices para la protección del consumidor. Resolución 70/186 de la Asamblea General.

<https://unctad.org/es/page/directrices-de-la-onu-para-la-proteccion-del-consumidor>

OCDE. (2011). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264115415-es>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

