



**Título:** Los otros "abusos"

**Medio:** La Tercera

**Sección:** Negocios

**Circulación:** Diario

**Página:** 75

[http://www.nexchannel.cl/Nex/noticias/ver\\_imagen.php?img=2013/05/25/LaTercera-75](http://www.nexchannel.cl/Nex/noticias/ver_imagen.php?img=2013/05/25/LaTercera-75)

## Los otros "abusos"

**H**ace un par de semanas, el presidente de la Asociación de Bancos nos instaba, en polémicas declaraciones, a no abusar de la palabra "abuso". Según la Real Academia de la Lengua, un abuso es un uso impropio, excesivo, injusto o indebido de algo o de alguien. Como eslogan, en los tiempos que corren la palabra se utiliza para describir la relación entre una entidad privada que presta un servicio -preferentemente un banco, AFP, isapre, casa comercial- y quienes lo reciben. En el caso de estas entidades, se trata de servicios financieros sujetos a contratos largos y complejos, de difícil comprensión para el ciudadano común. Este último suele firmar y aceptar el contrato haciendo fe en que la entidad que lo propone está actuando en el marco de la ley o, simplemente, porque "todo el mundo firma" sin hacerse mayor cuestión. La asimetría entre las partes (entre quien entiende al detalle el contrato y



**Felipe Morandé**

*Decano Universidad Mayor y socio EFM.*

quien lo entiende en forma gruesa) es compensada por la sujeción a la ley del contrato y la supervisión de la autoridad competente. Si hoy algunas o varias de las cláusulas de esos contratos son consideradas abusivas -incluso por la propia autoridad, como el Sernac- es porque los tiempos han cambiado y los consumidores manifiestan criterios más estrictos en lo que sienten son sus derechos. Y también porque hay nuevas leyes que establecen esos criterios más

estrictos, como la del Sernac Financiero o la pronta a salir que regula las tasas de interés máximas a cobrar. El camino seguido es el correcto y el legislador es quien debe resguardar que no haya cláusulas abusivas y, simultáneamente, evitar que, de tanto proteger al consumidor, desaparezca el incentivo a que se provea el servicio. El camino incorrecto es el del populismo, que ofrece una regulación sólo favorable al consumidor, fijaciones de precios o la provisión por parte del Estado de estos servicios financieros (bancos estatales, AFP del Estado, desaparición de las isapres, etcétera).

Pero si de abusos se trata, no hay que pensar que éste es un fenómeno asociable, justa o injustamente, a las entidades financieras. Abusos hay en las relaciones económicas todo el tiempo. En mi época de ministro de Transportes aprendí cómo abusaban grupos de trabajadores de las empresas operadoras de buses con la creación de decenas de sindicatos y centenas de dirigentes

sindicales, reales y ficticios. Si a algún trabajador cualquiera se le despedía por una razón valedera, al día siguiente aparecía con un certificado de dirigente sindical que le proveía fuero. Los mismos operadores de buses abusaban de los usuarios cuando no se detenían en los paraderos para cumplir los tiempos y evitar multas. Según me han informado, también abusan trabajadores de la salud pública que retrasan hacer exámenes a un paciente que los necesita, de modo de no tener un diagnóstico sobre su enfermedad y así postergar la entrada en vigor de los tiempos que contempla el GES. Abusan los fiscales que archivan causas que han investigado con negligencia o pocas ganas, para cumplir sus metas. Estos son ejemplos de abusos que, al igual que los denunciados de los servicios financieros, afectan a cientos de miles de personas, en temas cruciales para la calidad de sus vidas: la salud, el transporte público y la administración de la justicia.

También abusan los encapucha-

dos que acompañan las marchas estudiantiles: destruyen mobiliario público, hieren a carabineros y periodistas, interrumpen el tránsito y la actividad comercial a su alrededor, y crean un clima de inseguridad pública. A todo esto se le puede poner número. Hay dinero de los contribuyentes que pagan impuestos para ese mobiliario público o para financiar a Carabineros, o para sostener a los servicios médicos usados en la emergencia. Y hay muchos recursos privados perdidos por los que deben cerrar su local comercial o no pudieron llegar al trabajo.

Como pasa con los servicios financieros, en el caso de estos otros abusos que afectan masivamente, son necesarias tanto mejores leyes, con adecuada atención a los incentivos de cada cual, como una buena aplicación de las que existen. Pero también se requiere de un renovado clima de convivencia, de restablecimiento de confianzas y de buscar fórmulas en que todos ganemos.