

DERECHOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA COMO CONSUMIDORA DE BIENES Y SERVICIOS



Importancia del Derecho del Consumidor.

La ley de protección de derechos del Consumidor representa a un área del “Derecho Público Económico” que se ha convertido en una herramienta indispensable para solucionar aquellas fallas de mercado que tienen su origen en la asimetría o desigualdad en la información que existe entre consumidores y proveedores al momento de concretarse la compra de un bien o la prestación de un servicio, esto debido a que las empresas proveedoras cuentan con mayor y mejor información sobre los productos que ofrecen, en desmedro de los consumidores, los cuales se encuentra en una posición desventajosa al contratar, y por tal motivo deben ser protegido por la ley en el resguardo de sus derechos.

Realidad de la Micro y Pequeña Empresa luego de la dictación de la ley de Protección de Derechos del Consumidor el año 1997.

Sin embargo, luego de la dictación de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor el año 1997, comenzó a evidenciarse una situación manifiestamente injusta, que consistía en que las personas jurídicas (entre ellas Micro y Pequeñas Empresas) que contrataban con una empresa proveedora de bienes o servicios, se encontraban en la indefensión ya que la ley no las consideraba titulares de derechos como consumidores, en circunstancias que si ejercían una relación de consumo y, como consecuencia, sufrían los mismos problemas que todo consumidor enfrenta al contratar con una empresa proveedora: la desigualdad en la información sobre el producto que se ofrece y el alto valor de reclamar por la vulneración de derechos, resultando más alto el costo que el beneficio.

Entrada en vigencia del “Estatuto Pyme” el año 2010.

Con la dictación el año 2010 de la ley 20.416 conocida como “Estatuto Pyme”, se extendió la aplicación de las normas que protegen a los consumidores, a las Micro y Pequeñas Empresas (incluso sociedades comerciales) que adquieran productos de una empresa proveedora, en la medida que el producto comprado no corresponda al giro principal de la empresa compradora. A modo de ejemplo, se aplica en los siguientes casos: Un restorán que contrata servicios de limpieza para su local; una oficina de servicios contables que adquiere computadores, una ferretería que contrata un sistema de alarma, etc.

Si bien el Estatuto Pyme concede diversos beneficios a las “Empresas de Menor Tamaño”, la protección de derechos en el consumo se extiende únicamente a Micros y

DERECHOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA COMO CONSUMIDORA DE BIENES Y SERVICIOS



Pequeñas Empresas. De acuerdo al valor de sus ingresos anuales, descontado el valor correspondiente a impuestos, las Empresas de Menor Tamaño son clasificadas por la ley del siguiente modo:

- **Micro empresa:** Aquella que tiene como ingreso anual por venta de bienes y servicios una suma que no supere las 2.400 unidades de fomento.
- **Pequeña empresa:** Aquella que tiene como ingreso anual por venta de bienes y servicios una suma superior a 2.400 unidades de fomento e inferior a 25.000 unidades de fomento.
- **Mediana empresa:** Aquella que tiene como ingreso anual por venta de bienes y servicios una suma superior a 25.000 unidades de fomento e inferior a 100.000 unidades de fomento.

En todos los casos, este cálculo para determinar la categoría de empresa se realiza descontando IVA e impuesto específico.

Derechos de la Micro y Pequeña Empresa como consumidora de bienes y servicios.

Dentro del catálogo de derechos que pasan a ser aplicados a las relaciones de consumo en que el adquirente del bien o servicio es una Micro o Pequeña Empresa, destacan las siguientes materias:

1. Derecho a elegir libremente un determinado bien o servicio.
2. Derecho a acceder a una información veraz y oportuna de los productos y condiciones de compra.
3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores, en la adquisición de bienes y servicios.
4. Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios y a la protección de la salud y el medio ambiente.
5. Derecho a solicitar la reparación del producto e indemnización por daños y perjuicios.
6. Derecho a retracto o terminar el contrato sin la voluntad del proveedor en los casos que expresamente la ley señala.
8. Derecho a garantía mediante el cambio del producto, o la devolución del dinero.
9. Derechos en el consumo de servicios financieros.
10. Derecho a la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión utilizados por proveedores.

Acciones legales en contra de proveedores.

DERECHOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA COMO CONSUMIDORA DE BIENES Y SERVICIOS



La ley faculta a las Micro y Pequeñas Empresas para interponer denuncias en contra de empresas proveedoras por infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. De esta forma, una vez que la infracción por parte de la empresa proveedora sea decretada por el Tribunal competente, la Micro y Pequeña Empresa puede ejercer acciones civiles indemnizatorias por los daños y perjuicios producidos en su relación de consumo con la empresa proveedora. Asimismo, las empresas, en calidad de consumidores pueden asociarse para interponer acciones colectivas en contra de un determinado proveedor.

Sin embargo, en el caso que el consumidor sea una Micro o Pequeña Empresa, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) carece de atribuciones para mediar, vale decir, este organismo no podrá ser requerido con el fin de obtener acuerdos extrajudiciales.