

¿Cómo parar los Abusos de las Grandes Empresas?



Eduardo Saavedra, Ph.D. en Economía, Cornell University, EE.UU. Director Académico del Centro Interdisciplinar de Políticas Públicas, CiPP, UAH.

¿Qué duda cabe que, gracias al volumen de sus ventas e inversiones, las grandes empresas conducen el crecimiento económico de un país. Sin embargo, en muchos mercados chilenos las grandes empresas han sido condenadas por abusos reiterados en contra de sus clientes, trabajadores y proveedores. Dentro de los casos más bullados de abusos en contra de los propios clientes se tienen las repacitaciones unilaterales de deuda (ej., La Polar), cobros excesivos en la administración de la deuda (ej., Cencosud), mala calidad en la entrega del servicio pactado (ej., todas las empresas de telecomunicaciones, aerolíneas y transporte terrestre), o acuerdos colusivos que terminaron de meterle la mano al bolsillo a todos los chilenos (ej., todas las empresas avícolas, papel tissue, cadenas de farmacias, navieras, e incluso laboratorios).

Desde la perspectiva de la política pública, la institucionalidad para hacer frente a estos abusos está desigualmente balanceada. De un lado, la legislación de defensa de la libre competencia ha avanzado mucho para proteger a los consumidores de los acuerdos de fijación de precios y otras prácticas colusivas, permitiendo el desbaratamiento de algunos carteles como los mencionados. De otro lado, la legislación de defensa de los derechos de los consumidores se encuentra absolutamente desarticulada producto de la fallida reforma a la Ley del Consumidor de fines de 2017, debiéndose fortalecer al Sernac para que sus acciones sean una amenaza creíble al abuso que a diario sufren los consumidores chilenos. No hay dudas que en tiempos de pandemia, las transacciones en línea han significado un nuevo modo de compras, pero también ellas han significado un aumento significativo de los abusos del retail por el incumplimiento de las condiciones pactadas: los productos no llegan a tiempo, o si lo hacen es en condiciones diferentes a las pactadas cuyos recambios demoran dos o tres veces el tiempo prometido originalmente. Poco y nada el Sernac puede hacer al respecto, pues la "letra chica" aguanta casi de todo, lo que sin dudas aumenta las molestias por abusos que parecen no tener límite. Urgente se requiere revisar una vez más el alcance de la ley de protección al consumidor en el nuevo contexto, así como dotar de mayores potestades sancionatorias al Sernac.¹

Un tipo de abuso menos conocido, pero de un impacto potencial mucho mayor en términos de eficiencia y costo para los usuarios, es el que las grandes empresas realizan en contra de sus empresas rivales más pequeñas, sobre todo de aquellos que potencialmente podrían llegar a disputar la situación de privilegio y dominancia en los mercados en que operan. Ejemplos de algunos de estos abusos son la negativa de acceso o venta a insumos necesarios para la producción, ataques predatorios bajo diversos mecanismos (ej., precios bajo costos, sabotaje, estrangulamiento de márgenes), contratos con proveedores que afectan a sus rivales (ej., diferentes tipos de rebates y otros mecanismos de fidelización que reducen la competencia), abusos y tendencias a la monopolización de los mercados (ej., competencia desleal con impacto anticompetitivo, abusos en contra de proveedores, trato discriminatorio a empresas rivales en mercados relacionados), e incluso la compra de empresas rivales pequeñas con el sólo fin de parar innovaciones que podrían quitarles la situación de privilegio.

“Nuestra legislación de defensa de la libre competencia tiene una deuda con la sociedad en las prácticas de abuso unilaterales”

Nuestra legislación de defensa de la libre competencia tiene una deuda con la sociedad en las prácticas de abuso unilaterales. En efecto, aquellos abusos que puede cometer una empresa dominante en un mercado en contra de sus rivales de menor tamaño carecen de la vía procedimental adecuada para ponerles coto. La legislación actual impone el peso de la prueba en quién acusa, la empresa abusada que carece de la información necesaria que es privada de sus rivales, por lo que difícilmente puede demostrar el abuso e incluso ha tenido muy poco éxi-

to en involucrar a la Fiscalía Nacional Económica en este tipo de acciones. En consecuencia, se requiere avanzar en una legislación moderna que facilite la persecución de estos abusos, desde la lógica contenciosa de imponer multas a beneficio fiscal y recuperar el daño ocasionado, pero con un procedimiento acorde a prácticas abusivas y no al actual procedimiento más apto para las prácticas concertadas entre empresas rivales. Igualmente, y a modo complementario, es posible que muchas de estas prácticas sean difícilmente sancionables porque son simplemente potenciales, hay escasa información para condenar o son prácticas comerciales de uso común por empresas grandes, pero que no tienen una posición individual de dominio en el mercado. En estos casos se requiere una adecuación a nuestra legislación de defensa de la libre competencia, promoviendo un proceso no contencioso –que no busque la sanción punitiva– pero que permita erradicar las prácticas comerciales objeto de controversia.

Un abuso que no para en Chile es el que nace de “hecha la regla, hecha la trampa”. Por un lado, se continúa el intercambio de información de las empresas al interior de las Asociaciones Gremiales, sin existir un protocolo de qué se entiende por información sensible y cómo proceder para evitar su divulgación.² Por otro lado, las relaciones de interlocking, fueron normadas para ser informadas cuando se trate de compartimiento de directores entre empresas rivales, pero no respecto de interlocking entre empresas verticalmente relacionadas (proveedor – cliente) o que comparten directores y ejecutivos en cargos de alta dirección. En consecuencia, se requiere también una adecuación a nuestra legislación de defensa de la libre competencia en estas dos líneas, de modo de: (i) prohibir el compartimiento de información sensible entre rivales (ej., producción, costos, inversiones reales y potenciales, planificaciones, información de demanda), directamente, hacia y desde la Asociación Gremial, así como exigir la libertad de ingreso a todas las empresas del sector en dicha asociación; y (ii) ampliar la necesidad de informar el interlocking a todas las empresas de un grupo económico respecto de sus directores y ejecutivos de alta dirección, ya sea con empresas rivales, proveedores o clientes. **OE**

(1) Ver mi artículo “Consumidor y Mercado: Más Protección es Necesaria, pero en Exceso es Mala”, Observatorio Económico N° 89, enero (disponible en <https://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2015/01/oe-dic-web.pdf>)

(2) Ver mi artículo “Asociaciones Gremiales: El Club donde es Fácil Coludirse”, Observatorio Económico N° 59, diciembre (disponible en: <https://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2011/03/Oe59-web-ok1.pdf>)