

Zeitschrift:	Panorama suizo : revista para los Suizos en el extranjero
Herausgeber:	Organización de los Suizos en el extranjero
Band:	36 (2009)
Heft:	4
 Artikel:	Supervisión de los precios : "Estudiamos y contestamos cada carta y cada solicitud"
Autor:	Eckert, Heinz / Meierhans, Stefan
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-908960

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 07.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«Estudiamos y contestamos cada carta y cada solicitud»

Desde el 1 de octubre de 2008, el defensor de los consumidores suizos se llama Stefan Meierhans. Este ex director de Microsoft es el sucesor de Rudolf Strahm. Entrevista de Heinz Eckert

Panorama Suizo: ¿Es usted más bien un muro de las lamentaciones o un defensor del pueblo?

Stefan Meierhans: En realidad soy muro de las lamentaciones, defensor del pueblo y regulador de precios, si bien en realidad todas las funciones están interrelacionadas: Cuando un consumidor se queja de una situación irregular y no le pueden ayudar en los servicios de atención al cliente, intentamos actuar directamente de intermediarios y ayudar, lo que muy a menudo logramos. Es sorprendente la poca importancia que le dan muchas empresas al servicio de atención al cliente, pese a ser la base para conseguir éxito económico duradero. Nosotros estudiamos y contestamos cada carta y cada solicitud.

¿Pero sabe la gente de la calle lo que hace, lo que puede y lo que no puede hacer el defensor del consumidor?

Efectivamente, una y otra vez nos hacen preguntas sobre temas que no son de nuestra incumbencia. Cuando, por ejemplo, sube el precio de las cápsulas de Nespresso, no podemos hacer nada en contra, porque hay alternativas y nadie se ve obligado a beber café Nespresso. Sin embargo si los Ferrocarriles Suizos trataran injustamente a los viajeros que se desplazan regularmente entre Zúrich

EL DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES

Stefan Meierhans nació en 1968 en Alstättten, en el valle del Rin, San Gall. Estudió Derecho en las universidades de Basilea, Oslo y Uppsala y terminó sus estudios en 1998 con el doctorado de la Universidad de Basilea. A continuación trabajó en la Oficina federal de Justicia y durante seis años en la Secretaría General del Departamento Federal de Justicia y Policía, en el gabinete de los consejeros federales Koller y Metzler-Arnold. Su último puesto fue el de director en la industria privada. Milita en el Partido Demócrata-Cristiano (PDC) y es miembro de la junta directiva del PDC del cantón de Berna. Está casado y vive con su familia en Berna.

y Berna, ese sería un caso para el defensor de los consumidores, porque esos viajeros no tienen otra alternativa, tienen que viajar en tren, el coche no se considera una opción.

¿Sigue siendo Suiza una denominada «isla de precios elevados»?

Las estadísticas demuestran continuadamente que, por ejemplo, Zúrich y Ginebra son dos de las ciudades más caras del mundo,



Stefan Meierhans se ve como defensor del consumidor

sobre todo como defensor del pueblo.

¿Pero entonces qué es claramente demasiado caro en Suiza?

La sanidad es muy cara, la telefonía móvil, la transmisión de datos y ciertos productos de importación, cuyos precios son fijados por los importadores generales: siempre allá donde el mercado no funciona, los precios son demasiado altos.

¿Y dónde no funciona el mercado?

Por ejemplo, todavía hay restricciones a la importación de productos de alimentación. También en la sanidad falta competitividad. Y, claro, tampoco la hay en el caso de monopolios naturales como el abastecimiento de agua y electricidad, porque cada hogar no puede elegir un proveedor diferente. Lo mismo pasa con la telefonía móvil, donde no funciona el mercado como debería.

La supervisión de los precios es un invento típicamente suizo. ¿Ha dado buen resultado?

Si, claramente. El defensor de los consumidores sólo juega un papel importante como defensor del pueblo. La Comisión de Competitividad garantiza que haya competitividad, el defensor de los consumidores protege a los consumidores para evitar que paguen precios excesivos y lucha por la transparencia. Es muy importante que el Estado defienda y represente también los intereses

de los consumidores. Nos esforzamos por ayudar a todos y sin burocracia de ningún tipo. Queremos que todos puedan acceder a nosotros fácilmente.

¿Con qué frecuencia se usa el Internet y su blog para estas cuestiones?

Nuestro blog es una especie de ventanilla virtual abierta 24 horas al día. Los primeros seis meses tuvimos más de 1500 solicitudes de ciudadanos, eso es mucho. Incluso los suizos residentes en el extranjero se dirigen a nosotros, generalmente para asuntos relacionados con tasas.

¿Se siente suficientemente apoyado por estamentos políticos?

Como defensor de los consumidores uno no se hace muchos amigos. Siempre se tienen opositores. La política es un bazar de intereses, y siempre se le quita algo a alguien cuando el defensor de los consumidores baja los precios.

¿Cree usted que se puede controlar la explosión de costes en el sector de la sanidad?

Sí, creo que sí, si se evita que haya incentivos financieros para que los prestadores de servicios propongan a los pacientes todas las prestaciones posibles. Lo siguiente de lo que se ocupará el defensor de los consumidores será cada vez más el sector de las prestaciones médicas ambulantes en los ambulatorios de los hospitales, porque es allí donde se registra un crecimiento de los costes especialmente elevado. A esto hay que añadir el hecho de que Suiza tiene demasiados hospitales. Lo interesante es que no son los ancianos los que cuestan más al sistema.

¿Cómo es su balance temporal como defensor de los consumidores?

Hemos bajado, por ejemplo, las tarifas postales y logramos contribuir a que no subieran los precios de los transportes públicos. Asimismo, abaratamos en diversas entidades locales y empresas paraestatales las tasas y las contribuciones, asegurándonos de haber concienciado a las autoridades y los consumidores.

¿Qué cualidades especiales necesita un defensor de los consumidores?

Debería tener un sentido muy acusado de la justicia y saber escuchar. Debe escuchar y saber comunicarse con todo el mundo en las diversas regiones del país.

Jean-René Bory (1928 - 2009)

Con el fallecimiento de Jean-René Bory, el colectivo de los «suizos ciudadanos del mundo» pierde una marcada personalidad. Ya en los años cincuenta, René Bory se dedicaba a la historia de los denominados servicios al extranjero, los de los regimientos suizos, que desde el siglo XV luchaban para los reyes de Francia, los Papas y otros gobernantes europeos.

Pronto amplió el campo de sus trabajos y empezó a investigar la historia de sus compatriotas de otros ramos profesionales - diplomáticos y periodistas, docentes e investigadores, ingenieros y arquitectos, empresarios y banqueros, artistas y escritores, misioneros y cooperantes en el campo de la ayuda al desarrollo, pasteleros y queseros -, que habían abandonado su país por diversas razones y habían contribuido a imprimir una impronta indeleble en la vida de sus países de acogida, trubando fuertes vínculos entre Suiza y el resto del mundo.

Jean-René Bory se comunicaba a tres niveles diferentes:

■ Creó y dirigió el Museo de los Suizos en el Extranjero («Musée des Suisses dans le monde»), primero en Coppet, a partir de 1978 en Penthes (Pregny, Ginebra), con sus colecciones y sus exposiciones extraordinarias.

■ Hizo numerosos viajes de estudios con sus fieles «Amis suisses de Versailles» a escenarios dignos de verse, cuna de hitos de la historia de Europa.

■ Siempre daba conferencias, organizaba emisiones radiofónicas, actuaba como comisario de exposiciones: Bory poseía un singular talento para cautivar a su audiencia e inculcar amor a la historia.

Hay que conservar el legado de Jean-René Bory; sus sucesores invierten todas sus energías en esta misión y tendrán éxito en su empresa únicamente si pueden contar con el apoyo moral, intelectual y financiero de un número suficiente de amigos en Suiza y en el extranjero que compartan su opinión en el sentido de que vale la pena seguir profundizando y desarrollando esta obra, pese a no contar con subvenciones estatales.

BENEDIKT VON TSCHARNER
Presidente de la Fundación para la Historia de los Suizos en el Extranjero