



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO
DEPARTAMENTO DE DERECHO ECONÓMICO

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR

(Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y
Sociales)

Autores: Nelly Auquilén Jara
Loreto Díaz Peraita
Profesor Guía: Germán Vidal.

2005

RESUMEN

El objeto del presente trabajo es analizar las modificaciones sufridas a nivel procedimental, producto de la reforma a la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496) hecha por la Ley N° 19.955. Este trabajo busca principalmente hacer notar cuál ha sido el avance producido por esta reforma a nivel de mayor protección a los consumidores, sin dejar por ello de criticar aquellos puntos que nos parezcan pertinentes.

Al mismo tiempo y con el fin de hacer una investigación un poco más completa, previo a entrar en el análisis de los respectivos procedimientos, hacemos mención a características generales de lo que es la Ley del Consumidor y su ámbito de aplicación, como asimismo echamos un vistazo a lo que ocurre en este punto en Derecho Comparado.

Para poder llevar a cabo este proyecto hemos utilizado principalmente el método comparativo, basado en la investigación de materias e instituciones contempladas tanto por la Ley N° 19.496 como en la reforma, Ley N° 19.955. También cada vez que resulta atingente hemos revisado y analizado materias no contempladas en la Ley, todo con el fin de lograr un análisis más íntegro de la Protección de la Ley de los Derechos de los Consumidores.

TABLA DE CONTENIDO.

Título	Pág.
Resumen	1
Tabla de Contenido	2
Introducción.	5
 Capítulo I	
Ley de Protección del Consumidor	7
1.- Historia de la legislación de protección al consumidor en Chile.	8
2.- Ámbito de aplicación de la ley y conceptos básicos.	11
3.- Derechos garantizados legalmente a los consumidores.	22
3.1.- Ley N° 19.496.	24
3.2.- Ley N° 19.955 (Ley modificatoria de la Ley N°19.496).	27
3.3.- Derecho Comparado.	32
 Capítulo II:	
Procedimiento extrajudicial seguido ante el Servicio Nacional del Consumidor.	39
1.- Mediación ante el SERNAC.	40
2.- Procedimiento	42
2.1.- Ley 19.496.	42
2.2.- Ley 19.955 (Ley modificatoria de la Ley N° 19.496).	43

3.- Fuerza vinculante del acuerdo adoptado ante el SERNAC	44
4.- Principales modificaciones al papel del SERNAC.	46

Capítulo III

Mecanismos Jurisdiccionales de Protección

de los derechos del consumidor.	48
---------------------------------	----

1.- Procedimiento establecido en la ley 19.496.	49
---	----

1.1 Principios que rigen este procedimiento.	49
--	----

1.2 Estructura del procedimiento	51
----------------------------------	----

1.3 Ley 18.287 (Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local) y su vigencia subsidiaria en este procedimiento.	57
--	----

1.4 Denuncia temeraria.	61
-------------------------	----

1.5 Criticas al Procedimiento.	62
--------------------------------	----

2.- Procedimientos establecidos en la ley 19.955 para la protección de los derechos del consumidor.	63
---	----

2.1 Consideraciones previas.	63
------------------------------	----

2.2 Principios que rigen los procedimientos introducidos por la reforma.	64
--	----

2.3.- Acciones contempladas en la Ley de N° 19.955	66
--	----

2.4.- Reglas generales aplicables a los procedimientos contemplados en la ley N° 19.955.	68
--	----

2.4.1 Competencia.	68
--------------------	----

2.4.2 Forma de inicio de los procedimientos.	72
--	----

2.4.3 Comparecencia	73
---------------------	----

2.4.4 Reglas especiales relativas a las personas jurídicas.	75
---	----

2.4.5 Denuncia temeraria.	76
---------------------------	----

2.5.- Procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores.	78
--	----

2.6.- Procedimiento de mínima cuantía.	81
--	----

2.7.- Procedimiento para la protección del interés supraindividual de los consumidores.	82
---	----

2.7.1.- Consideraciones preliminares.	84
---------------------------------------	----

2.7.2 .- Aspectos procedimentales	85
-----------------------------------	----

2.7.2.1.- Procedimiento aplicable	85
-----------------------------------	----

2.7.2.2.- Legitimación activa	87
-------------------------------	----

2.7.2.3.- Normas especiales relativas a las indemnizaciones	91
2.7.2.4.- Efectos de la presentación de la demanda	93
2.7.2.5.- Examen de admisibilidad	95
2.7.2.6 .- Facultades especiales del juez que conoce la causa	101
2.7.2.7.- Papel del SERNAC dentro del procedimiento	106
2.7.2.8.- Declaración de admisibilidad y reserva de acciones	108
2.7.2.9.- Requisitos especiales de la sentencia	111
2.7.2.10.- Recurso de apelación	114
2.7.2.11.- Efecto de la sentencia	115
2.7.2.12.- Ejercicio de los derechos	120
2.7.2.13.- Cumplimiento del proveedor	125
2.7.2.14.- Rechazo de la demanda	127
 CONCLUSIÓN	 129
 BIBLIOGRAFÍA.	 132

INTRODUCCIÓN

Resulta de vital importancia estudiar lo pertinente a los derechos del consumidor puesto que son éstos sujetos de derecho los pilares fundamentales de la economía de mercado y como tal la normativa que los afecte, aunque tenga carácter tutelar, debe hacer posible la libre competencia entre los diversos proveedores de bienes y servicios, quienes por supuesto deben respetar los intereses de los usuarios.

El trabajo que presentamos a continuación se centrará principalmente en la Ley N° 19.955 que reforma la antigua Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores destacando principalmente todos los cambios sufridos a nivel procedimental con la creación de nuevos procedimientos y acciones que buscan poder hacer más efectiva la aplicación práctica de este sistema tutelar, dando una mayor amplitud a los derechos de los consumidores.

Para lograr lo anterior hemos analizado por separado cada uno de los nuevos procedimientos que buscan garantizar los derechos de los consumidores, sin dejar de hacer mención por cierto, al antiguo procedimiento contemplado en la Ley N° 19.496.

Teniendo los procedimientos de ambas normas a la vista es posible poder realizar una comparación acerca de cuán efectivo es el avance que introduce en el tema la ley modificatoria, por lo que nuestra investigación

además de ser expositiva intenta hacer un aporte constructivo con la realización de críticas al proyecto en los puntos que nos parezcan pertinentes.

Para obtener a cabalidad nuestro objetivo la presente investigación parte haciendo una revisión acerca de la evolución histórica de esta normativa, su ámbito de aplicación, los derechos de que es titular el consumidor (mencionando aquellos que han sido reformados), así como también revisamos qué es lo que pasa en este tema en Derecho Comparado, para culminar con un exhaustivo análisis del tema que nos convoca.

CAPITULO I

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- 1.- Historia de la Legislación de protección al consumidor en Chile.
- 2.- Ámbito de aplicación de la ley.
- 3.- Derechos garantizados legalmente a los consumidores.

1.- HISTORIA DE LA LEGISLACIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN CHILE

En Chile la protección al consumidor data desde la Colonia con la fijación de precios máximos a artículos esenciales, realizado por el Cabildo Colonial.

Más tarde en el siglo XX, durante el gobierno –provisional- de Carlos Dávila, fue dictado el Decreto Ley N° 520 de 1932 que creaba el Comisariato General de Subsistencias y Precios, el que tuvo por objetivo asegurar a todos los habitantes de la República las más convenientes condiciones económicas de vida, a través de la sanción de ilícitos económicos tales como por ejemplo la negativa de venta, la especulación, el acaparamiento, etc. El primer texto refundido de este Decreto Ley fue el Decreto Supremo 1.262 de 1953 y el segundo fue el Decreto Supremo 1.379 de 1966. Estos últimos establecieron sanciones penales y administrativas, las que consistían en multas aplicables a quienes infringieran las disposiciones que regulaban la industria y el comercio.

En 1953, durante el gobierno de Carlos Ibáñez del Campo, y como consecuencia de un nuevo estatuto orgánico del Ministerio de Economía, el Comisariato pasó a denominarse Superintendencia de Abastecimientos y Precios (SAP) y tuvo como finalidad asegurar las condiciones económicas de vida más convenientes para la adquisición de artículos de primera necesidad.

Además a este nuevo organismo se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio.

Luego, bajo la presidencia de Jorge Alessandri Rodríguez, se dictó el Decreto con Fuerza de Ley N° 252 de 1960, el cual sustituyó la SAP por la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO), la cual asumió funciones de control y aplicación de toda la normativa relativa al comercio, industria y cooperativas. Es esta institución el antecedente del actual Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue creado por la Ley N° 18.959 de 1990.

Posteriormente, el 22 de Enero de 1974, se dicta el Decreto Ley N° 280 que tipificó una serie de ilícitos económicos, pero cuyas sanciones fueron demasiado drásticas, contemplando incluso penas corporales, lo que no resulta acorde con el derecho actual ni con el sistema económico. Como contrapartida a esta crítica su mérito fue reunir y sistematizar en un solo cuerpo legal las diversas figuras delictivas que configuraban el delito económico. “Este cuerpo legal tuvo como fundamento “resguardar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, permitiendo una sana competencia del mercado que conduzca al país a un verdadero bienestar económico”, por lo que no es erróneo decir que en él sólo determinadas normas decían específica relación con la protección de los intereses del consumidor en forma puntual, como aquellas relativas al cobro de precios superiores a los fijados. Con todo, el

referido cuerpo legal no era propiamente una Ley de Protección al Consumidor”¹

El 10 de Junio de 1983 se dictó la Ley N° 18.223 cuyo principal aporte radicó en tomar los delitos económicos del D.L. N° 280 y transformar todas sus sanciones a pecuniarias, pero aún así mantuvo como característica primordial el ser eminentemente sancionatoria. En cuanto a los procedimientos esta ley estableció que respecto de ellos serían competentes los Juzgados de Policía Local y como tal dichos procedimientos se regirían por sus normas.

La vigencia de la ley anterior se mantuvo hasta el 5 de Junio de 1997² que es la fecha en que entró en vigencia la Ley N° 19.496, la cual sí constituye un verdadero estatuto protector para el consumidor, al considerar normas que en su mayoría son de carácter preventivas en vez de sancionatorias, las que tienen como objetivo principal equilibrar la desigualdad existente entre consumidores y proveedores.

La última modificación sufrida por la normativa pertinente al consumidor es la introducida por la Ley N° 19.955, publicada el 14 de Junio de 2004. Esta reforma trajo consigo múltiples cambios y avances en esta normativa tales como el derecho a retracto, el fin de letra chica, mejoras respecto del contenido que debe tener la información básica comercial, etc.

¹ SERNAC. Derecho del Consumo en Chile. [en línea] <http://www.sernac.cl> [consulta: 13 de Noviembre de 2004].

² La Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores fue promulgada el 7 de Febrero de 1997, se publicó en el Diario Oficial el 7 de Marzo del mismo año y entró en vigencia el 5 de Junio del mismo.

Uno de los cambios más importantes que introdujo la Ley es la reforma absoluta que hace de los procedimientos mediante los cuales pueden hacer efectivos sus derechos los consumidores, incorporando como novedad los juicios colectivos, todo lo cual será desarrollado más adelante en este trabajo.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY Y CONCEPTOS

BÁSICOS

En este punto haremos mención al ámbito en que se aplica esta ley y junto con ello también nos referiremos a los cambios que esto ha sufrido con la reforma introducida por la Ley N° 19.955.

El artículo 1 de la Ley N° 19.496 establece lo siguiente: “ *La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.*

Para los efectos de esta ley se entenderá por

1.- Consumidores : las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Con la reforma a la ley N° 19.496 este número sufrió cambios principalmente a nivel de redacción, pero más relevante que eso es la ampliación del concepto de consumidor al hacer sinónimos los conceptos consumidor o usuario, lo que resulta más exacto para referirse a un sujeto que es parte de una relación de consumo y es beneficiario de bienes y servicios, pero que a pesar de ello no tiene necesariamente que consumirlos.

El Artículo Único de la Ley N° 19.955 que reforma a la ley del consumidor señala:

“a) Reemplazase el N° 1 del inciso segundo, por el siguiente:

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

De la lectura de esta modificación podemos observar que se mantienen los mismos requisitos para ser considerado consumidor, es decir, éste sigue siendo parte de una relación de consumo, al ser destinatario final de los bienes y servicios.

Siguiendo con la revisión del artículo 1 de la Ley N° 19.496, su número 2 establece:

“ Para los efectos de esta ley se entenderá por.

2.- *Proveedores : las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”.*

En lo que respecta a la definición misma de proveedores ésta no sufre ningún tipo de alteración en cuanto a su contenido, pero si bien no se presentan mayores cambios es importante mencionar que estamos frente a un concepto que resulta demasiado amplio, que es lo mismo que ocurre con la definición de consumidor, puesto que ambos conceptos sólo se limitan a dar características y no definen el contenido de la relación o acto de consumo. De acuerdo con esto, se puede llegar a interpretar que la calidad de proveedor y de consumidor son inherentes a determinadas personas naturales o jurídicas³, y no se encuentra necesariamente vinculado a la realización de algún acto de consumo.

La Ley N° 19.955 agrega al número 2 un nuevo inciso segundo: *“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”*

Antes de la inclusión de este nuevo inciso se discutía mucho acerca de si las personas que poseían un título profesional y cobraban honorarios por prestar sus servicios debían o no considerarse como proveedores, lo que con la incorporación de este nuevo inciso queda resuelto, ya que sólo se entenderá

³ CACHO Galmez, Manuel; MARTINEZ Jiménez, Andrés; MORAGA Carreño, Rodrigo. El sistema de defensa del consumidor y análisis crítico al proyecto de reforma de la Ley N° 19.496. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, Chile. Universidad de Chile, Facultad de Derecho. 2002. p.30.

que son proveedores cuando actúan de manera agrupada y por el contrario cuando actúen de manera independiente no se entenderán como tales.

Continuando con la revisión del artículo 1 de la Ley N° 19.496 su número 3 prescribe:

“ Para los efectos de esta ley se entenderá por:

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Las modificaciones a este número hechas por la Ley N° 19.955 están constituidas por la incorporación de tres nuevos incisos, que se agregan a continuación del inciso primero ya existente.

“Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden”.

La complementación de incisos experimentada por este número busca dar una explicación más exhaustiva de lo que es información comercial básica, haciendo más clara y determinada la obligación que tiene el proveedor, especialmente en lo que respecta a bienes y servicios que representen un riesgo para el consumidor y como contrapartida a ello siendo más garantista con los derechos del consumidor.

Siguiendo con esta revisión el número 4 de la Ley N° 19.496 señala:

“ 4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio”.

A este número la reforma hecha por la Ley N° 19.955 agrega:

d) Elimínase en el N° 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustituyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase:

“ entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas las señaladas en el artículo 28”.

La incorporación de condiciones objetivas busca dar transparencia a la información que debe estar disponible para los consumidores. Dicha objetividad está enmarcada por el artículo 28 de la Ley N° 19.496 que establece casos en que se comete infracción a las disposiciones de esta ley a través de un mensaje publicitario que induzca a error o engaño.

La Ley N° 19.955 sólo introdujo modificaciones en los números del artículo 1 que ya mencionamos anteriormente; los restantes del mismo artículo se mantienen igual a como estaban originalmente señalados en la Ley N° 19.496.

“ 5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de Adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- *Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consisten en una simple rebaja de precio.*

8.- *Oferta : práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria y en relación con los habituales del respectivo establecimiento”.*

Por último y para finalizar con esta revisión del ámbito de aplicación de la Ley, haremos mención a lo preceptuado por el artículo 2 de la misma y los cambios en él introducidos por la Ley N° 19.955.

Artículo 2 de la Ley N° 19.496: *“Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.*

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquellos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y

comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean”.

El inciso uno de este artículo dice que quedan sujetos a esta ley los actos jurídicos de carácter mixto, específicamente los enumerados en el artículo 3 del Código de Comercio.

El inciso segundo establece una excepción a la primera regla haciendo aplicable esta ley para actos de comercialización de sepulcros y sepulturas y para contratos de arrendamiento de ciertos inmuebles.

El inciso tercero prescribe a aquellas actividades reguladas por leyes especiales no les será aplicable esta Ley y lo que puede presentar la dificultad de saber cuáles son esas actividades reguladas por leyes distintas a la del consumidor.

La Ley N° 19.955 introduce un cambio radical a este artículo, sustituyendo el anterior artículo 2 por el siguiente:

“ Artículo 2: Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

- a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;*
- b) Los actos de comercialización de sepulcros y sepulturas,*

- c) *Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;*
- d) *Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título II; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para concurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.*

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

- e) *Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación*

con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N°19.472; y

- f) *Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, serán éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales”.*

Esta modificación en el ámbito de aplicación de la ley además se ve complementada con la introducción de un nuevo artículo, el 2 bis:

Artículo 2º bis : *“No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:*

- a) *En las materias que estas últimas no prevean;*
- b) *En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y*

c) *En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.*

La modificación hecha por la Ley cambia totalmente el ámbito de aplicación de ésta, toda vez que no sujeta al cumplimiento de esta Ley sólo a los actos jurídicos de carácter mixto contemplados en el artículo 3 del Código de Comercio u otras disposiciones legales sino que la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores será aplicable a todo tipo de acto jurídico, careciendo de importancia en que éste sea o no de carácter civil y/o mercantil. Por lo tanto actualmente, se incluye cualquier tipo de acto jurídico siempre que éste cumpla con los requisitos de una relación de consumo.

Otro cambio y que constituye, por lo demás, una gran innovación jurídica es la incorporación de normas de aplicación especial para los procedimientos en que esté comprometido el interés difuso o colectivo de los consumidores, las cuales modifican las reglas el juicio sumario aplicable para el conocimiento de estos asuntos. Esta materia es una novedad ya que no encuentra regulación en ninguna otra ley y por otra parte implicará entregar una solución a los problemas supraindividuales de los consumidores.

3.- DERECHOS GARANTIZADOS LEGALMENTE A LOS

CONSUMIDORES

Antes de adentrarnos específicamente en cuáles son los derechos de los consumidores, es necesario destacar que la importancia de estos derechos radica en que son la expresión de los Derechos Humanos referidos al consumo dentro de nuestra sociedad, puesto que, a través del ejercicio cotidiano de la defensa de nuestros derechos como consumidores, mejora la calidad de vida individual y social, debido a que se logra que las relaciones de mercado sean más equilibradas y transparentes.

Previo a referirnos a los derechos propiamente tales, es necesario recordar que todo derecho tiene como contrapartida un deber y ésta no es la excepción. De los derechos establecidos en la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores y particularmente de su artículo 3º se pueden inferir como contrapartida los siguientes deberes del mismo:

1.- Informarse de manera responsable acerca de las características esenciales de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio y las condiciones de contratación.

2.- Tomar las medidas necesarias para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes y servicios.

3.- Adoptar las acciones legales pertinentes para obtener la reparación o indemnización de los daños materiales y morales que surjan como consecuencia del acto de consumo.

4.- Evitar hacer denuncias carentes de fundamento, es decir, denuncias temerarias, con el único objetivo de perjudicar al denunciado.

5.- Celebrar sus operaciones de consumo con el comercio establecido.

6.- Educarse para poder ejercer un consumo responsable.⁴

3.1.- Ley N° 19.496

Los derechos y deberes del consumidor se encuentran en el Art. 3° del TITULO II relativo a las Disposiciones Generales.

Artículo 3° Ley N° 19.496 : “ *Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

a) “ *LA LIBRE ELECCION DEL BIEN O SERVICIO* “

- Este derecho es la base fundamental de una economía de libre mercado y es necesario para garantizar el equilibrio y transparencia en las relaciones de tipo económico.

b) “ *EL DERECHO A UNA INFORMACION VERAZ Y OPORTUNA*

SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS, SU PRECIO,

⁴ ODECU. Deberes de los Consumidores. [en línea] www.odecu.cl. [consultada: 11 de Enero de 2005]

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y OTRAS

CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DE LOS MISMOS, Y EL DEBER DE INFORMARSE RESPONSABLEMENTE DE ELLOS”

- A través de este derecho se pretende garantizar que el consumidor tenga acceso a una información verdadera y objetiva que le permita comparar entre los bienes y servicios que se ofrecen, para de ese modo realizar elecciones fundadas dentro de un mercado transparente.

c) *“ EL NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE POR PARTE DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS “.*

- Este derecho encuentra su fundamento y antecedente en el artículo 19 n° 22 que señala que la Constitución asegura a todas las personas: “ La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica”. De lo anterior se desprende que puede existir discriminación por parte de los proveedores pero ésta no puede ser arbitraria.

d) *“ LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES O SERVICIOS, LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE Y EL DEBER DE EVITAR LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTARLES “.*

- Aquí se trata de la seguridad en el consumo, es decir, de propender a la adopción de medidas para evitar riesgos a la salud a la vida y al medio ambiente, derivados del uso de bienes o servicios.

e) *“LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN ADECUADA Y OPORTUNA DE TODOS LOS DAÑOS MATERIALES Y MORALES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN ESTA LEY, Y EL DEBER DE ACCIONAR DE ACUERDO A LOS MEDIOS QUE LA LEY LE FRANQUEA “.*

- Que la indemnización sea adecuada significa que debe ser proporcional al daño causado y que por lo tanto debe existir una justa reparación de los daños sufridos como consecuencia de la adquisición o utilización del bien o servicio

-Lo más importante que establece esta norma es la obligatoriedad de la reparación e indemnización de los daños morales ocasionados por incumplimiento a lo dispuesto en esta ley; tema que es muy discutido a nivel doctrinal y aún no tiene amplia acogida en nuestros tribunales.

f) *“ LA EDUCACIÓN PARA UN CONSUMO RESPONSABLE, Y EL DEBER DE CELEBRAR OPERACIONES DE CONSUMO CON EL COMERCIO ESTABLECIDO“.*

- Este es el derecho que tienen los consumidores a adquirir los conocimientos necesarios para realizar elecciones de consumo responsables de forma tal de poder satisfacer de la mejor forma posible sus intereses. En este punto resulta importante el rol del SERNAC respecto a su labor de información y educación de los consumidores.

Como contrapartida esta norma establece el deber de los consumidores de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido, lo que significa tener un consumo responsable.

De la lectura de esta ley se desprende que el catálogo de derechos y deberes del artículo 3º no es taxativo puesto que en el artículo 19 nos encontramos con otro derecho:

Artículo 19 Ley Nº 19.496: *“El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.”*

- La ley da derecho al consumidor a pedir la reposición del producto, a pedir la bonificación de su valor en otro producto, devolución del precio pagado, etc., pero todo ello sin perjuicio del derecho a indemnización.

3.2.- Ley Nº 19.955 (Modificatoria de la ley 19.496)

Esta ley respecto a los derechos y deberes básicos del consumidor se remite al mismo artículo 3º de la ley 19.496, pero le introduce modificaciones. Estas son:

- Reemplaza la letra a) por la siguiente:

a) *“La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”.*

- La complementación de esta norma con lo relativo al valor que se le da al silencio como modo de aceptación en los actos de consumo viene a regular de forma más clara la formación del consentimiento, específicamente, establece que en los contratos de consumo la aceptación tácita no tiene ningún valor, lo que es muy importante ya que exige que la voluntad del consumidor sea manifestada expresamente.

- Otra innovación de esta ley es que reemplaza la letra e) por la siguiente:

e) *“El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea” .*

Con este artículo se establece un sistema de responsabilidad civil contractual cuando señala que se debe reparar e indemnizar el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Además, con esta reforma se establece de manera explícita la posibilidad de indemnización del daño moral producido por una contravención

contractual, lo que constituye una innovación respecto de las normas generales de indemnización civil contractual.

Cabe mencionar por último, que este artículo debe coordinarse con el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dice: *“ Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*.

- Por otra parte esta reforma agrega a continuación del artículo 3º, el artículo 3º bis y 3º ter, que consagran el derecho a retracto.

Artículo 3 bis: *“El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:*

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el (sic) encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o

cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado”.

Artículo 3º ter : *“En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.*

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera”.

Estos artículos constituyen la gran novedad de la reforma a la ley del consumidor puesto que el derecho a retracto es una figura jurídica nueva en nuestra legislación. Este derecho le da al consumidor la posibilidad de terminar unilateralmente con el contrato de consumo en ciertos casos (especificados en los artículos).

Con esto se pretende proteger al consumidor de prácticas abusivas de los proveedores. Punto que ha sido muy controvertido especialmente en lo relativo a ofertas y contratos celebrados con Universidades privadas antes de que salgan los resultados de la PSU.

Una crítica respecto a los plazos de días establecidos en estos artículos es que no queda claro en ellos si se trata de plazos de días hábiles o corridos, pero en atención a que no se señala norma especial al respecto, debería aplicarse la norma general del artículo 50 del Código Civil.

3.3.- Derecho Comparado

La protección al consumidor no es exclusiva de nuestro país, sino que legislación especial al respecto existe en diversos países, entre ellos:

a) *Unión Europea*

En Europa la legislación relativa al consumidor ha experimentado una gran evolución con la creación de la Unión Europea, pues ya no se trata de legislación creada por Estados singulares, sino que por un conjunto de países. La Unión Europea está regulada por los Tratados de París (1951), de Roma (1957), de Maastricht (1992) y de Amsterdam (1997).

Dentro de los derechos básicos del consumidor contemplados por la Unión Europea se pueden citar:

a) Derecho a la Protección de la Salud y su Seguridad.

- Esto significa que los bienes y servicios a los que accedan los consumidores deberán prestarse en forma tal que no revistan peligro para la salud y seguridad de éstos. En caso de presentarse este peligro aquellos bienes y servicios que puedan resultar nocivos para la salud y seguridad deberán retirarse del mercado.

b) Derecho a la Protección de sus Intereses Económicos y Sociales.

- Este derecho busca proteger a los consumidores de abusos de poder del vendedor, especialmente de contratos tipos establecidos unilateralmente, de exclusión en los contratos de derechos irrenunciables, de condiciones abusivas de crédito, etc. y en general busca resguardar al consumidor de todo tipo de cláusulas contractuales que resulten lesivas para él.

c) Derecho a la Reparación de los Daños y Perjuicios sufridos.

- Los consumidores tienen derecho a ser reparados de los daños y perjuicios sufridos a raíz de la adquisición o uso de bienes o servicios que resulten defectuosos o insuficientes. Esta reparación se hará mediante procedimientos rápidos y eficaces. La defensa de los consumidores perjudicados podrá ser asumida por las Asociaciones de Consumidores, las que quedarán legitimadas para prestar asesoramiento y asistencia.

d) Derecho a la Información y a la Educación.

- El derecho a la información busca dar al consumidor la posibilidad de conocer las características principales de los bienes y servicios que adquiere para que de este modo pueda efectuar una elección racional. Por otra parte, al consumidor le corresponde el derecho a la educación, el cual le permite actuar informado en su elección y además ser conciente de sus derechos y responsabilidades.

e) Derecho a la Protección Jurídica, Administrativa y Técnica.

- Este derecho apunta a que los poderes públicos y en especial la administración pública competente en materia de consumo, adopten las medidas necesarias para proteger y equilibrar cualquier situación de indefensión en que pueda encontrarse el consumidor o usuario.

b) España

- La protección al consumidor en este país tiene como característica especial que es de rango constitucional. El artículo 5.1 de la Constitución española de 1978 establece:

1.- “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad de los legítimos intereses de los mismos”.

2.- “Los poderes públicos promoverán la uniformación y educación de los consumidores y usuarios; fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca”.

Aparte de la consagración constitucional, en España existe una ley especial para los consumidores, la 26/ 1984, que parte señalando que el objeto de la ley es la defensa de consumidores y usuarios.

Esta ley ha sido objeto de críticas por autores españoles quienes la critican por su deficiente redacción y preceptos de difícil comprensión, lo que puede dar lugar a inseguridad jurídica.⁵

⁵ Así, Rodrigo Bercovitz y Javier Salas, en la completísima obra sobre la ley, indican que “el sistema y la redacción de la ley son notablemente deficientes, hasta el punto de dar lugar a contradicciones y a preceptos de difícil entendimiento. Ello produce un elevado grado de inseguridad jurídica, que, como es lógico, repercute negativamente sobre la finalidad protectora perseguida”.

En: IRARRAZAVAL Covarrubias, Arturo. Protección al Consumidor y Libre Competencia. En su: Derecho del Consumo y Protección al Consumidor. Estudios sobre la ley nº 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión. Santiago, Chile. Ediciones Universidad de Los Andes.1999. p.36.

c) Argentina

- En esta materia rige la ley N° 24.240, “ Ley de Defensa de los Consumidores”, publicada en el B.O. del 15 de Octubre de 1993.

Esta ley, a diferencia de la chilena por ejemplo, no tiene un párrafo especial que proclame los derechos del consumidor, pero en su título II, capítulo XVI, consagra la “ Educación del Consumidor”, que es un derecho específico de éste.

El artículo 1 de la ley 24.240 señala que tiene por objeto la defensa de consumidores o usuarios y a continuación en el mismo artículo los define como personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social.

El artículo 3 de la ley 24.240 viene a reforzar el concepto de tutela al consumidor al establecer que en caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.⁶

d) Brasil

- En este tema rige en Brasil el Código de Defensa del Consumidor, ley 8.078 promulgada el 11 de Septiembre de 1990 y que entró en vigor el 11 de Marzo de 1991.

Esto fue un avance en el derecho brasileño porque sólo a partir de ese momento el consumidor brasileño pasó a tener una ley específica para la protección de sus derechos.

⁶ Ibid. P. 37

Los derechos consagrados en la Ley N° 8.078 de 1990 son de orden público, por lo tanto son irrenunciables e indisponibles y como tal, toda cláusula en contrario se tendrá como nula de pleno derecho. A este punto se refiere el artículo 1º capítulo I que dice: “el presente Código establece normas de protección y defensa del consumidor, de orden público e interés social, en los términos de los artículos 5º inciso XXXII, 170, inciso V de la Constitución Federal, y del artículo 48 de sus disposiciones transitorias”.

El capítulo II (artículo 4 y siguientes) señala los objetivos de la ley dentro de los que están: atender las necesidades del consumidor, respetar su dignidad, salud y seguridad, protección de sus intereses económicos, etc.

A los derechos básicos del consumidor se refiere el capítulo III en los artículos 6 y siguientes. Entre otros se señalan:

- “La protección a la vida, salud y seguridad contra los riesgos provocados por prácticas en la provisión de bienes y servicios considerados peligrosos o nocivos; (Artículo 6º, II).

- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, considerando la libertad de elección y la igualdad en la contratación; (Artículo 6º, II).

- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, como la especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, y también sobre los riesgos que conlleven; (Artículo 6º, III).

- La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, contra los métodos comerciales coercitivos o desleales, como asimismo contra las cláusulas abusivas o impuestas en la provisión de productos y servicios (artículo 6°, VI), etc.”⁷

⁷ AIMONE Gibson, Enrique. Derecho de Protección al Consumidor. Santiago, Chile. Editorial Jurídica Conosur Limitada. 1998. p.7 y 8.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL SEGUIDO ANTE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

- 1.- Mediación ante el SERNAC.
- 2.- Procedimiento
- 3.- Fuerza vinculante del acuerdo adoptado ante el SERNAC
- 4.- Principales modificaciones al papel del SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, es el servicio público, descentralizado y desconcentrado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por principal misión el resguardo de los derechos contemplados en la Ley de Protección al Consumidor, así como la información y difusión de los derechos de los consumidores. Para cumplir con este mandato legal, el SERNAC cuenta con oficinas a lo largo del país.

Pero además, el SERNAC esta facultado por ley para realizar una labor como órgano de solución de conflictos entre los consumidores y proveedores, labor que se desempeña en íntima relación con su función de organismo de resguardo de los derechos de los consumidores.

1.- MEDIACIÓN DEL SERNAC.

En la Ley N° 19.955 se establece en el artículo 58 letra F un procedimiento prejudicial de solución de conflictos. Este mecanismo consiste en una mediación, donde el papel de mediador corresponde al SERNAC.

Artículo 58 inciso 2º: *“Corresponderán especialmente al Servicio nacional del Consumidor las siguientes funciones:*

F) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a

fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.”

Podemos entender la mediación como un sistema autocompositivo de solución de conflictos jurídicos, que tiene por características principales el ser extrajudicial, bilateral y asistido, destinado a precaver un litigio eventual o poner término a un litigio pendiente. En este sistema de solución de conflictos la característica principal esta dada por la existencia de un tercero neutral llamado MEDIADOR, quien en su calidad de imparcial en relación al conflicto tiene por misión acercar a la las partes para llegar a un acuerdo aceptable. El mediador es voluntariamente aceptado y lo que proponga como solución al conflicto no tiene fuerza vinculante para las partes. En cuanto al procedimiento que debe adoptar el mediador en su propuesta de solución de conflictos este no esta regulado orgánicamente por nuestro ordenamiento jurídico, contemplándose casos de mediación facultativa, por ejemplo en materia laboral y en materia de derechos al consumidor.

2.- PROCEDIMIENTO

2.1.- Ley 19.496

Bajo la vigencia de la ley 19.496, se estableció una instancia de solución de conflictos distinta a la jurisdiccional, donde tenía el papel preponderante el SERNAC, organismo que actuaba eminentemente como mediador.

A grandes rasgos la actuación del SERNAC, se iniciaba con el reclamo que recibía de parte de algún consumidor que se viera de alguna manera dañado en sus derechos. Con este reclamo el SERNAC se dirigía al proveedor reclamado, al cual le informa sobre la existencia del reclamo y los motivos del mismo, con el fin de que el proveedor reclamado voluntariamente responda y sobre la base de esta respuesta acercar a las partes, proponiendo bases de acuerdo. Si las partes acercan sus posiciones se firma una transacción extrajudicial, la cual tiene en este caso el objeto de precaver un eventual litigio entre las partes.

2.2.- Ley 19.955 (Modificatoria de la ley Nº 19.995)

Con la reforma sufrida por la ley 19.496 se dedica un Título completo al SERNAC, donde por regla general se mantuvieron las funciones entregadas a

este organismo en la primitiva ley 19.496, agregándose nuevas funciones como por ejemplo llevar el registro de las sentencias dictadas por los Juzgados de Policía Local en aplicación a la nueva normativa de protección al consumidor.

En cuanto al procedimiento establecido para solución de problemas suscitados entre los consumidores y los proveedores ante el SERNAC, este se mantuvo en la nueva ley.

Pero la reformada Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor establece una nueva función para el SERNAC, la cual es, en nuestra opinión, la mayor novedad de la reforma en relación al SERNAC, ya que con la vigencia de la nueva ley el SERNAC podrá denunciar los posibles incumplimientos a las normas relacionadas con los derechos del consumidor a las autoridades competentes o a los tribunales de justicia según corresponda, o bien hacerse parte en procesos en que los hechos materia de la causa puedan afectar a un número importante de consumidores, facultades que se encuentran en directa relación con el establecimiento en la Nueva Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor de acciones que permitan la defensa de intereses generales de los consumidores, dándole de esta manera al SERNAC, un papel más activo en la protección de los derechos de los consumidores (artículo 58 Ley N° 19.995). Además se le entregó la facultad al SERNAC de pedir a los proveedores informes sobre productos y servicios ofrecidos que digan relación con la información básica comercial de los mismos, pudiendo, en caso de negativa o demora establecer multas.

3.- FUERZA VINCULANTE DEL ACUERDO ADOPTADO ANTE EL **SERNAC**

Tanto bajo la vigencia de la ley 19.446 como con la última reforma a la ley de la llamada ley consumidor la labor del SERNAC se limita a una mediación la cual no tiene por sí sola el mérito de vincular a las partes. Para que el acuerdo logrado por las partes ante el SERNAC tenga efecto, el consumidor y el proveedor involucrados deben firmar una TRANSACCIÓN.

El artículo 2446 de nuestro Código Civil define Transacción como *“La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.*

No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa.”

La transacción es un acuerdo de voluntades destinado a solucionar un conflicto presente o a precaver un conflicto eventual.

En el caso puntual de la transacción celebrada en un proceso de mediación ante el SERNAC, este tiene por finalidad precaver un litigio eventual. En el artículo 50, inciso 2º de la llamada ley del consumidor se establece que logrado el entendimiento entre las partes, previa mediación del SERNAC, este acuerdo se llevará a una transacción extrajudicial (frase redundante ya que toda transacción tiene el carácter de extrajudicial). Como toda transacción ésta

solamente tendrá efecto entre las partes que suscribieron el acuerdo, y sólo podría representar una política de empresa del proveedor reclamado, pero no obliga al proveedor a llegar a acuerdos similares en casos similares.

La transacción a que hace alusión la ley del consumidor tiene determinadas características especiales:

- a) Por expresa disposición de la ley una vez cumplido lo estipulado en ella se entienden extinguidas las acciones que tenía el consumidor para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.
- b) En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, nace el derecho alternativo para el consumidor de poder exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o bien de perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor. Este derecho alternativo es una clara manifestación del carácter proteccionista de la ley del consumidor.

El derecho alternativo que nace ante el incumplimiento por parte del proveedor de lo estipulado en la transacción firmada a instancia del SERNAC se convierte en un efectivo método de defensa de los derechos de los consumidores, y es uno de los derechos mantenidos por la ley 19.955.

Como podemos apreciar la fuerza vinculante del acuerdo adoptado ante el SERNAC nace de su carácter de transacción y no de la participación del Servicio en él. Por lo mismo la importancia del SERNAC en la solución de los conflictos presentados entre consumidores y proveedores está dado por su papel como mediador.

4.- PRINCIPALES MODIFICACIONES AL PAPEL DEL SERNAC

Con la vigencia de la ley 19.496, el papel que correspondía al SERNAC era bastante limitado, ya que solo podría actuar previo requerimiento del consumidor afectado, y su papel se limitaba al de mediador. La nueva ley no hizo sino que mantener este procedimiento el cual según los registros del SERNAC no es muy utilizado.

Con la vigencia de la antigua ley este mecanismo de solución de conflictos ante el SERNAC se hacía insuficiente, ahora, si bien no llena las necesidades de solución extrajudicial de conflictos con una mayor fuerza vinculante, en nuestra opinión,. Este papel limitado, se encuentra justificado por la incorporación de la nueva función del SERNAC que le permite ser parte de juicios en que se vean afectados intereses generales de los consumidores , ya que, si se le hubiese dado mayores facultades al SERNAC en cuanto a los acuerdos logrados ente él, se caería una vez más en la mala experiencia de convertir a órganos de la administración pública en juez y parte, y en este caso en particular nos podríamos ver enfrentados a un excesivo paternalismo del SERNAC en desmedro de los proveedores, lo que no haría sino que desincentivar la instancia prejudicial ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Capitulo III

Mecanismos Jurisdiccionales de Protección de los derechos del consumidor.

- 1.- Procedimiento establecido en la ley 19.496.
- 2.- Procedimientos establecidos en la ley 19.955 para la protección de los derechos del consumidor.
- 3.- Algunas menciones a la protección procesal de los consumidores en el derecho comparado

1.- PROCEDIMIENTO JUDICIAL ESTABLECIDO EN LA LEY N°

19.496

1.1- Principios que rigen este procedimiento.

Los principios informadores de este procedimiento son los de inmediación, oralidad y concentración.

Para un correcto desarrollo de este procedimiento es necesario que estos principios sean cumplidos de forma conjunta, es decir, no se puede cumplir uno y desconocer los otros.

El principio de inmediación implica que las personas se relacionan directamente con el juez durante las diversas etapas del procedimiento, siendo la misma persona (el juez), quien instruye el procedimiento; recibe las alegaciones, las pruebas y además resuelve y juzga.

Este principio se encuentra consagrado en el artículo 51 de la Ley N° 19.496:

Artículo 51, inciso 2: *“Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba...”*

Artículo 51, inciso 3: *“La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez...”*

El principio de oralidad se explica por sí mismo priorizando las actuaciones orales por sí mismas por sobre la constancia escrita de ellas. Este principio adquiere mayor relevancia en actuaciones como la prueba testimonial, confesional y otras como la inspección personal del tribunal. La consagración de la oralidad en la Ley N° 19.496 la encontramos en el artículo 51 inciso 2 (anteriormente ya citado)⁸

El principio de concentración busca acelerar el procedimiento, evitando o eliminando trámites que resulten innecesarios de modo que el procedimiento se efectúe en el tiempo más breve posible, lo que permite al juez, según señala Enrique Aimone, resolver en base a la percepción directa de las pruebas y no en base a un recuerdo estimulado por la lectura de las actas respectivas.⁹ Este principio se puede ver reflejado en el artículo 53 de la Ley N° 19.496 que prescribe: “... *el juez deberá fallar la causa dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia*”.

1.2.- Estructura del Procedimiento Judicial.

Este procedimiento se rige por las normas establecidas en el título IV de la Ley N° 19.496 y en lo no previsto por ésta se aplican subsidiariamente las

⁸ “No anula el principio de oralidad el que la demanda deba ser escrita (Art. 51 inciso 1° de la ley)”.
AIMONE Gibson, Enrique. Derecho de Protección al Consumidor. Santiago, Chile. Editorial Jurídica
Conosur limitada. 1998. p. 180.

⁹ *Ibíd.*

normas de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

Conforme al artículo 50 inciso 1 de la Ley N° 19.496, el tribunal competente para conocer las acciones pertinentes a este procedimiento es el Juez de Policía Local en que se celebró el contrato, o bien, el del lugar en que se cometió la infracción o se dio inicio a su ejecución.

Artículo 50 inciso 1: *“Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley, el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, en su caso, se hubiere cometido infracción o dado inicio a su ejecución”.*

Cuando la ley hace mención al lugar del contrato, se refiere al lugar del acto relativo a la compra o al lugar de acuerdo del servicio.

Según señala Enrique Aimone, se podrían presentar dudas acerca de donde se celebra el contrato, como sucede por ejemplo, con el contrato de adhesión, en que el consumidor firma en una parte y el proveedor o su representante en otra. En caso de ser lugares distintos, como lo hace entrever el artículo 17 inciso 4 de la Ley N° 19.496, estimamos que el lugar determinante es aquel en que firma el consumidor.¹⁰

Respecto del lugar de comisión de la infracción, teniendo en cuenta que en esta ley sólo es el proveedor quien puede cometer infracciones, el Juez

¹⁰ *Ibíd.* p. 177

competente será el de Policía Local del lugar en que se encuentre el local de ventas, de reparación, etc.

Continuando con el título IV de la Ley 19.496 el inciso 1 del artículo 51 prescribe que: *“La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado”*. Se busca con esto hacer más expedito para el consumidor el acceso a la justicia puesto que se le permite que por sí solo ponga en marcha el sistema jurisdiccional sin necesidad de tener asistencia de un abogado habilitado, lo que a su vez puede representar un menor costo económico para el consumidor que ya se ha visto vulnerado por el proveedor.

Una vez proveída la demanda, el juez debe decretar una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba, la cual se efectuará cinco días después de notificada la demanda. La realización de esta audiencia estará a cargo del juez y deberán concurrir a ella las partes personalmente, sin necesidad de hacerse representar por un abogado.

Artículo 51 inciso 2: *“Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda”*.

Artículo 51 inciso 3: *“La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente, sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado”*.

En caso de que las partes quieran rendir prueba testimonial pueden presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda.

Artículo 51 inciso final: *“Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda”.*

La norma anterior constituye una clara excepción a las reglas generales que regulan la prueba testimonial en el Código de Procedimiento Civil, dentro de las cuales se establece que cada parte deberá presentar una minuta de los puntos sobre los que quiera rendir prueba de testigos y la lista de testigos de que piensa valerse, dentro de los cinco días siguientes a la última notificación de la resolución a que se refiere el artículo 318 del Código de Procedimiento Civil, resolución que recibe la causa a prueba y fija los hechos substanciales controvertidos sobre los que la prueba deberá recaer y en caso de haberse interpuesto recurso de reposición éstos deberán presentarse dentro de los cinco días siguientes a la notificación por el estado diario de la resolución que se pronuncie acerca de la última solicitud de reposición.

Artículo 320 C.P.C .: *“Dentro de los cinco días siguientes a la última notificación de la resolución a que se refiere el artículo 318, cuando no se haya pedido reposición en conformidad al artículo anterior y en el caso contrario dentro de*

los cinco días siguientes a la notificación por el estado de la resolución que se pronuncie sobre la última solicitud de reposición, cada parte deberá presentar una minuta de los puntos sobre los que piense rendir prueba de testigos, enumerados y especificados con claridad y precisión.

Deberá también acompañar una nómina de los testigos de que piensa valerse, con expresión del nombre y apellido, domicilio, profesión u oficio. La indicación del domicilio deberá contener los datos necesarios a juicio del juzgado, para establecer la identificación del testigo”.

Continuando con la revisión del artículo 51 de la Ley N° 19.496 nos encontramos que, con la finalidad de evitarle al consumidor el problema de establecer quién es el que tiene poder para representar al proveedor y por ende solucionar el problema de contra quién tiene que dirigirse éste, la ley ha establecido que se presume que representa al proveedor la persona que habitualmente ejerce labores de dirección o administración en el establecimiento.

Artículo 51 inciso 2: *“.... Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor”.*

Respecto de las cuestiones incidentales que se puedan presentar en el juicio y que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la misma audiencia de contestación, avenimiento y prueba a que nos referimos anteriormente, o bien, en una audiencia posterior fijada por el juez para tal efecto, la cual no podrá tener lugar más allá de cinco días posteriores a la audiencia. Así lo prescribe el artículo 52 de la Ley N° 19.496.

Artículo 52 : *“Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia”.*

En cuanto al plazo para dictar sentencia el artículo 53 de la Ley N° 19.496 señala que una vez que se haya rendido la prueba o practicado las medidas para mejor resolver decretadas por el juez, éste deberá fallar la controversia dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia.¹¹

Artículo 53 : *“Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa dentro de los cinco días*

¹¹ FERNANDEZ Fredes, Francisco. Manual de Derecho de Protección al Consumidor. Santiago, Chile. Editorial Lexis Nexis. 2003. p.72.

siguientes a aquel en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia”.

De la lectura y aplicación de este artículo podría derivar un problema de inseguridad jurídica puesto que el artículo habla de que la resolución que cite a las partes a oír sentencia será notificada por el estado diario lo cual en la práctica no ocurre, debido a que en el procedimiento aplicable a juicios tramitados ante jueces de policía local no se contempla la notificación por el estado diario. El profesor Francisco Fernández Fredes explica esta situación: “Su inclusión en la ley tuvo lugar en la fase de veto y obedeció a la insinuación de un senador que quiso hacer compatible este procedimiento especial con las modificaciones que en paralelo se estaban discutiendo a la Ley N° 18.827 y en las que él había propuesto incorporar ambas innovaciones, lo que en definitiva no prosperó.¹²

1.3.- Ley 18.287 (Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local) y su vigencia subsidiaria en este procedimiento.

El artículo 56 de la Ley N° 19.496 establece la vigencia subsidiaria de la ley N° 18.287 sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

¹² Ibid.

Artículo 56 de la Ley N° 19.496: *“En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley n° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local”.*

A continuación veremos artículos pertinentes de la ley N° 18.287 donde se puede aplicar esta vigencia subsidiaria:

El artículo 50 inciso 1 de la ley N° 19.496 señala que las acciones a que dé lugar la aplicación de esta ley serán de competencia del Juez de Policía Local de la comuna en que se celebró el contrato o en que se cometió la acción o se dio inicio a su gestión. Pero de la lectura del artículo surge la duda acerca de si dicha competencia se extiende tanto a la acción civil como a la contravencional.

Este problema se soluciona con el artículo 56 de la ley N° 19.496 que nos remite a la Ley N° 18.287 donde nos encontramos con el artículo 9 inciso 1 que prescribe: *“El juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional”.*

Por lo tanto, al aplicar el artículo 9 de la ley N° 18.287 vemos que el Juez de Policía Local en la aplicación de la ley N°19.496 tiene tanto competencia civil como contravencional.

Respecto a lo indicado por el artículo 9 de la ley N° 18.287 en cuanto a la interposición oportuna de la acción debemos entender que este momento no es otro que el de la interposición de la acción judicial.

En lo pertinente a las pruebas que se pueden rendir en el juicio regulado en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores debemos señalar que su regulación es bastante escueta. Sin ir más lejos, cuando el artículo 51 inciso final se refiere a la prueba de testigos, se limita a señalar la oportunidad procesal en que debe presentarse ésta, sin entrar en más detalles. Para integrar este vacío podemos aplicar el artículo 56 de la ley N° 19.496 y con él remitirnos al artículo 12 de la ley N° 18.287 que señala:

Artículo 12 Ley N° 18.287: *“En el procedimiento de Policía Local, no podrá presentarse por cada parte más de cuatro testigos, cualquiera que fuere el número de hechos controvertidos...*

No será admisible en el procedimiento de Policía Local, la prueba de testigos para acreditar la existencia o fecha de un acto que sea título traslativo del dominio de un vehículo motorizado.

En los casos de accidentes del tránsito, cuando las partes quieran rendir prueba testimonial, deberán indicar el nombre, profesión u oficio y residencia de los testigos en una lista que entregarán en la Secretaría antes de las 12 horas del día hábil que precede al designado para la audiencia. No se examinarán testigos no incluidos en tales listas, salvo acuerdo expreso de las partes”

Siguiendo con el tema de la prueba hay que hacer presente que la ley N° 19.496 no hace mención al modo en que deberá ser apreciada ésta por el

Juez de Policía Local, por lo tanto de forma subsidiaria se hace aplicable el artículo 14 de la Ley N° 18.287:

Artículo 14 Ley N° 18.287: *“El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica...*

Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

Por último, en este punto nos referiremos a lo relativo al contenido de la sentencia, debemos hacer presente que la ley N° 19.496 sólo hace mención en su artículo 53 a la oportunidad y plazo en que debe ser dictada ésta, sin hacer mayores especificaciones, por lo que se hace necesario recurrir al artículo 17 incisos 2, 3 y 4 de la Ley N° 18.287 que dicen:

Artículo 17 incisos 2, 3 y 4 Ley N° 18.287: *“La sentencia expresará la fecha, la individualización de las partes o del denunciado, en su caso, una síntesis de los hechos y de las alegaciones de las partes, un análisis de la prueba y las*

consideraciones de hecho y de derecho que sirvan de fundamento al fallo y la resolución de las cuestiones sometidas a la decisión del tribunal.

Si el cumplimiento se solicita dentro del plazo de treinta días contado desde que la resolución se hizo exigible se llevará a efecto en conformidad al procedimiento señalado en el párrafo 1º, del Título XIX, del libro I del Código de Procedimiento Civil, pero ante el mismo tribunal a que se refiere el inciso precedente. La resolución que ordena la ejecución deberá notificarse personalmente o en conformidad al artículo 48 de dicho Código”.

Todas las normas anteriores de la ley N° 18.287 corresponden sólo a algunas de las que son aplicables en forma subsidiaria al procedimiento establecido en la ley N° 19.496.

1.4.- Denuncia temeraria.

Esta norma se estableció con el fin de evitar que los consumidores puedan interponer una acción judicial de manera negligente o maliciosa en contra de un proveedor. La sanción para el consumidor que incurra en esta práctica es una multa de hasta 50 UTM, que será fijada por sentencia firme y podrá ser duplicada en caso de reincidencia. Todo esto es sin perjuicio de la responsabilidad de indemnizar los daños que se deriven de tal denuncia.

Artículo 55 de la Ley N° 19.496: *“Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.*

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que se hubieren producido.”⁹

Dado el principio de concentración que es uno de los rectores de este procedimiento podemos inferir que es el mismo juez y en los mismos autos, el competente para declarar como temeraria una denuncia. Podríamos entender que esta declaración de temeridad corresponde a una de las cuestiones accesorias del juicio a que alude el artículo 52.

1.5.- Criticas al Procedimiento

Es precisamente el título IV de la ley N° 19.496 el más criticado dentro de este cuerpo legal y ello debido a los grandes vacíos que posee en cuanto al modo de ejecutar el procedimiento, muchos de los cuales pueden ser subsanados con la ley N° 18.287 pero otros quedan sin poder ser integrados o al menos no de la forma más satisfactoria.

9 Este artículo de la Ley N° 19.496 debe ser concordado con el artículo 10 letra c) de la misma ley:
*“No podrán ser integrantes del Consejo Directivo de una organización de consumidores:
c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55*

Esta es una de las razones por las que se hizo necesario llevar adelante el proceso de reforma de esta ley que culminó con la aprobación y publicación de la ley N° 19.955, uno de cuyos principales aportes, es precisamente modificar el procedimiento judicial existente y crear otros que permitan ejercer de modo más eficaz los derechos a los consumidores.

En concreto lo que busca superar la reforma a la ley del consumidor, son los defectos y vacíos que se advierten por ejemplo en cuanto a los requisitos de la demanda, la forma de notificarla, la fijación de la audiencia oral con mayor flexibilidad y certidumbre que lo que se permitía hasta hoy, el plazo para dictar sentencia y otras adecuaciones, como ocurre por ejemplo con la citación para oír sentencia que según el artículo 53 debe ser notificado por el Estado diario sin tener en consideración que en los procedimientos seguidos ante Juzgados de Policía Local, esta forma de notificación no se contempla.

2.- PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 19.955

PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL

CONSUMIDOR.

2.1.-CONSIDERACIONES PREVIAS.

Entre las grandes novedades contenidas en la nueva ley del consumidor, se encuentra que a diferencia de la ley 19.496, esta contempla la existencia de tres clases de procedimientos destinados al conocimiento por parte de los tribunales de justicia de las infracciones que atenten contra los derechos contemplados en la misma ley.

En la nueva ley se contempla un procedimiento de mínima cuantía, el cual recibe aplicación en aquellos casos en que la cuantía del asunto no supere las 10 Unidades Tributarias Mensuales. Además se contempla un procedimiento de aplicación general para la defensa de los intereses individuales de los consumidores, procedimiento que corresponde a la regla general en materia de derechos del consumidor. Pero la gran innovación en materia procedimental viene dada por la incorporación en la Ley N°19.955 de un procedimiento contemplado para la protección del interés colectivo de los consumidores, el cual tendrá aplicación siempre que una misma situación afecte a un número significativo de consumidores.

2.2.- Principios que rigen los procedimientos introducidos por la reforma

Conforme al mensaje N° 178-344, presentado el 8 de Septiembre de 2001, por el Presidente de la República, Don Ricardo Lagos Escobar, para reformar la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los principios rectores de esta modificación son:

“1. Ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores. Es de pública constatación que existen aún sectores en que no tienen acceso a la debida protección, sea porque no existe organismo al cual recurrir para que los oriente y defienda, porque los mecanismos para hacer efectivos sus derechos son deficientes, o bien porque la información disponible al momento de la decisión de consumo es inapropiada.

2. Crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente dentro de la lógica de incentivos que se da en los mercados. Aún cuando se aumenta el alcance de las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, no hay organismo capaz de ocuparse de la gran cantidad de actos de consumo que se realizan diariamente, por lo que las soluciones principales deben buscarse en la relación entre consumidores y proveedores, proveyendo la ley los estímulos necesarios para que estos actúen en el marco correcto, corrigiendo de esta manera las imperfecciones de los mercados.

3. Fortalecer el funcionamiento de la economía, fortaleciendo la transparencia en la información disponible, y un adecuado equilibrio entre los distintos actores, tal como ocurre en las economías más avanzadas, siendo éste uno de los pilares de su mayor desarrollo.

4. Permitir la adecuada solución de los problemas actuales y futuros en materia de consumo por medio de soluciones legales y de autorregulación. El

proyecto ha cuidado de respetar espacios de regulación sobre ciertas instituciones teniendo en consideración que su aproximación puede desarrollarse a través de la autorregulación. En este sentido, invadir los espacios en que los mismos actores de mercado dan la mejor solución a los problemas, daña a los consumidores, así como, a la vez, entregar a la autorregulación áreas y temas en los cuales no hay incentivos duraderos para que ella funcione, carece de sentido.

5. *Otorgar mayores facilidades a los consumidores para expresarse y, así, fortalecer la participación ciudadana en este sector. “*

2.3.- Acciones contempladas en la Ley de N° 19.955

La ley N° 19.955, contempla la interposición de diversas acciones, todas las cuales están destinadas a proteger los derechos establecidos en la misma ley. Entre las acciones contempladas en la ley encontramos:

1.- Acciones de interés individual: Estas acciones persiguen proteger el interés individual de los consumidores. Su ejercicio sólo importa a la persona del consumidor. Corresponden a la regla general en la ley N° 19.955.

2.- Acciones de Interés colectivo: Son aquellas acciones cuya titularidad pertenece a un grupo, de personas, en este caso consumidores, relacionadas entre sí o con la parte contraria por una relación de base. En este tipo de

acciones cada uno de los miembros del grupo es titular de una acción que le pertenece también al grupo.

3.- Acciones de Interés Difuso: Son aquellas cuyos titulares son un grupo de personas indeterminadas que se encuentran ligadas por circunstancias de hechos.

4.- Acciones Punitivas: Son aquellas que buscan hacer efectiva la responsabilidad infraccional de proveedor en la conducta u omisión que representa una amenaza o perturbación a los derechos establecidos para los consumidores. Normalmente estas acciones tiene como pena establecida una multa, la cual varía según la infracción de que se trate

5.- Acciones Resarcitorias: Son aquellas que tiene por objeto resarcir el daño producido por la infracción cometida. La Ley establece que este reparo puede ser material y moral, dándose de esta manera la oportunidad de que se demande la indemnización por daño moral producido por la infracción

6.- Acciones de cesación: Son aquellas que tiene por finalidad detener el efecto dañoso dela acción u omisión que la acción u omisión del proveedor cause a los derechos del consumidor. Estas acciones tratan de evitar que se produzca un mayor daño.

En cuanto al plazo de prescripción establecida en la ley para las acciones que la ley contempla, la regla general es un plazo de seis meses, tratándose de acciones punitivas y resarcitorias. Las penas de multas establecidas en la ley prescriben en el plazo de un año, contado desde que la sentencia que declara la infracción que da lugar a la multa se encuentra firme y ejecutoriada.

2.4.-Reglas generales aplicables a los procedimientos contemplados en la ley N° 19.955.

A pesar de las diferencias existentes entre los distintos procedimientos contemplados en la ley 19.955, existen ciertas reglas de aplicación general, reglas que inspiran los tres procedimientos contemplados por la nueva ley y que determinan materias comunes a los procedimientos.

2.4.1.- Competencia.

Artículo 50 A: *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.*

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”

El artículo 50 A de la Ley N° 19.955 entrega el conocimiento de las acciones que emanan de la misma a los Juzgados de Policía Local. Con esto se establece en este artículo una regla de competencia absoluta, ya que se determina que tribunal será el llamado a conocer de las infracciones a la ley del consumidor.

Los Juzgados de Policía Local integran el poder judicial como tribunales especiales, se rigen por una ley especial, Ley 18.287, en cuanto a su composición y funcionamiento. Existe a lo menos un Juzgado de Policía Local por cada una de las comunas en que está dividido territorialmente Chile.

Como regla de competencia relativa se establece que será competente para conocer del asunto el Juzgado de Policía Local de la comuna en el cual se celebró el acto o contrato, donde se cometió la infracción ó el de la comuna donde se hubiera iniciado la ejecución de la infracción, a elección del consumidor. Esta regla trata de entregar facilidades al consumidor para lograr de esa manera un mejor acceso a la justicia de la parte que se considera más débil en la relación proveedor – consumidor.

El artículo 50 A de la Ley N° 19.955 establece normas que reflejan el avance tecnológico y las nuevas formas de consumo a las cuales estamos expuestos, ya que actualmente son muchas las ventas y servicios que se prestan a través de medios electrónicos. Por esto la norma en comento establece que en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos será competente para conocer del asunto, cuando no sea posible determinar algunos de los supuestos del inciso primero, el Juzgado del domicilio del actor.

Se establece además una regla especial de competencia el inciso final del artículo 50 A de la Ley N° 19.955, la cual será analizada al tratar acerca del procedimiento para la defensa de los intereses colectivos o difusos.

Otro punto importante de considerar al tratar el asunto de la competencia es el relacionado con la prórroga de la misma. En materia civil, por regla general, la competencia del tribunal puede prorrogarse, según lo establecido por el artículo 182 del Código Orgánico de Tribunales, sólo en primera instancia, entre tribunales ordinarios de igual jerarquía y sólo para asuntos contenciosos civiles. La prórroga de competencia puede ser expresa (por ejemplo establecida mediante una cláusula en que las partes de un contrato determinen la competencia de un determinado tribunal para el conocimiento de las posibles conflictos que se presenten en la ejecución del mismo), o bien tácitamente (por ejemplo mediante la interposición de una demanda en un tribunal distinto del competente, sin que el demandado interponga la excepción de incompetencia en la oportunidad procesal correspondiente). Pero, y a pesar de que no existe una norma expresa que prohíba la prórroga de la competencia,

se ha entendido por diversos autores que ésta no es posible, opinión con la cual manifestamos estar de acuerdo.

Al respecto don Gonzalo Cortez Matcovich señala como fundamentos para la no procedencia de la prórroga lo siguiente:

“...a la conclusión de que no es posible prorrogar la competencia se puede llegar por vías diferentes:

a) Sostener que LPC ha establecido normas especiales que excluyen las generales del COT, incluidas las que establecen la posibilidad de prorrogar la competencia.

b) Hay un argumento de texto implacable: El Art. 182 COT señala que: “la prórroga de competencia sólo procede en primera instancia, entre tribunales ordinarios de igual jerarquía y respecto de negocios contenciosos civiles”. Los Juzgados de Policía Local pertenecen a la categoría de los tribunales especiales”¹³

Por lo anterior, y en especial, en atención al argumento de texto mencionado por el profesor Cortez, consideramos que no es posible una prórroga de competencia en esta materia, ni expresa ni tácitamente, y las cláusulas contenidas en los contratos celebrados entre proveedores y consumidores a este respecto serán nulas, y en el caso de la interposición de una demanda o cualquier acto destinado a iniciar un procedimiento en esta

¹³ MATCOVICH Cortez Gonzalo. El Nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496 Sobre protección de los derechos de los Consumidores. Santiago, Chile. Editorial Lexis Nexis. 2004. p. 39.

materia ante un Juzgado no competente será este, quien de oficio, deberá declarar su incompetencia.

2.4. 2.- Forma de inicio de los procedimientos.

Artículo 50 B: *“Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.”*

El artículo 50 B de la ley N° 19.955 establece dos normas de gran importancia en cuanto a los procedimientos contemplados en la misma ley . En primer lugar señala la forma en la cual se pueden iniciar estos procedimientos, las que son:

- Mediante la interposición de una demanda.
- Mediante la interposición de una denuncia.
- Mediante la interposición de una querella.

Con esto se quiere dejar variadas posibilidades al consumidor en cuanto a la forma mediante la cual perseguir la responsabilidad por la infracción, ya sea persiguiendo solamente denunciando la infracción, persiguiéndola las responsabilidades a través de una querella, o bien buscando una indemnización por los daños causados a través de una demanda.

Por otro lado se establece que en cuanto a los requisitos de las distintas formas de iniciar una regla de aplicación subsidiaria de las normas contenidas en la Ley 18.287 que establece Procedimientos Ante Los Juzgados de Policía Local, y supletoriamente las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil.

2.4.3.- Comparecencia

Artículo 50 C: *“La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.*

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D”.

En el presente artículo la Ley N° 19.995 regula la comparecencia en los juicios sobre infracciones a la ley de protección al consumidor. Al respecto la ley señala que las partes pueden por regla general comparecer personalmente, con

la sola exigencia de que la demanda, denuncia o querrela sean presentadas por escrito. Solamente se establece una excepción a la comparecencia personal en el procedimiento para la protección de los derechos colectivos o difusos, el cual por su naturaleza exige que las partes actúen a través de un abogado o mandatario, incluso contemplándose el nombramiento de un procurador común.

La comparecencia de las partes incluye la realización de las actuaciones procesales necesarias para la probanza de sus pretensiones, así como por ejemplo el interrogar testigos y oponer tachas los testigos de la contraparte.

Se establece además una regla especial en cuanto a la prueba testimonial, alterando la regla general en materia de juicios llevados ante Juzgados de Policía Local, ya que se faculta para presentar la lista de testigos al inicio de la audiencia de contestación conciliación y prueba, siendo la regla general en procedimientos de conocidos por los Juzgados de Policía Local la presentación de la lista de testigos hasta las doce horas del día anterior a la audiencia.

Por otro lado en el inciso tercero del artículo en comento se establece una presunción de carácter simplemente legal de representación de quien normalmente ejerce funciones de dirección o administración del proveedor, esto para los efectos del emplazamiento y las notificaciones del procedimiento.

2.4.4.- Reglas especiales relativas a las personas jurídicas.

Artículo 50 D: *“Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró*

el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio”.

La Ley N° 19.955 siguiendo con su espíritu de protección a la parte más débil de la relación entre consumidor y proveedor, establece un mecanismo que facilita el ejercicio de los derechos a la hora de emplazar válidamente al demandado.

En primer lugar el artículo 50 D de la Ley N° 19.955, establece las personas a quien se puede notificar válidamente cuando el demandado sea una persona jurídica, señalando que la notificación y el emplazamiento serán válidos cuando este se haga al representante legal de la persona jurídica o, en su defecto al jefe del local en que se compro el producto. Para facilitar esta misión y evitar además que el ejercicio del derecho de que se trata quede supeditado a encontrar o no los datos necesarios para la correcta identificación del sujeto pasivo de la demanda, se establece la obligación de los proveedores de exhibir en un lugar visible del local los datos que permitan la identificación completa de quien ejerza las funciones de jefe de local, debiendo indicarse su nombre completo y domicilio.

2.4.5.- Denuncia temeraria.

Artículo 50 E: *“Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.*

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido”.

El artículo 50 E, contempla, como una forma de equilibrar el proteccionismo de la ley, la posibilidad de declarar una denuncia como temeraria. Con esto se busca evitar abusos en contra de los proveedores, sancionando a los denunciantes y también a quienes por ellos comparezcan en el procedimiento.

Se faculta al juez para declarar en la sentencia, previa petición de la parte interesada la denuncia como temeraria, cuando esta carezca de fundamentos plausibles. El gran problema se presenta en que no se establecen parámetros para determinar cuando una denuncia carece de fundamentos

plausibles, por lo que establecer esto será una cuestión de hecho que variara en cada caso.

Las sanciones que se contemplan en caso de declararse una denuncia como temeraria variarán respecto de quien haya intentado la acción, así como del procedimiento de que se trate. Así, se multará, según lo establecido en el artículo 24 de la misma ley, es decir, con hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales si la denuncia proviene de un consumidor en defensa de su interés individual. Si en el procedimiento en que se intento la denuncia que fue considerada como temeraria se trata del establecido para la defensa de los intereses colectivos o difusos en el artículo 51 de la Ley N° 19.955, la multa podrá ascender hasta las 200 U.T.M. Se contempla la posibilidad de sancionar al abogado que patrocine la denuncia temeraria según lo dispuesto en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Se establece como causa de disolución de las asociaciones de consumidores la declaración de temerarias de dos o más de sus denuncias en un periodo de tres años, según lo dispuesto en el artículo 7° de la ley 19.955.

2.5.- Procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores.

Se establece un procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores con similares características al contenido en la ley 19.496.

Este procedimiento se tramita según las reglas de juicio sumario, con las modificaciones establecidas en la ley para los asuntos de competencia de los Juzgados de Policía Local, y otras modificaciones propias establecidas para esta materia.

El procedimiento ante el juez de Policía Local se desarrolla de una manera muy sencilla, esto posibilita la actuación personal de los consumidores y permite un real acceso a la justicia y una eficiente protección a los derechos de los consumidores.

Como se señaló anteriormente el procedimiento puede iniciarse por denuncia, querrela o demanda, la cual tiene como exigencia que sea presentada por escrito, sin necesidad de que sea patrocinada por un abogado, no importando la cuantía de que se trate, así lo señala el artículo 50 C de la Ley N° 19.955 que señala:

Artículo 50 C: *“La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título”.*

Por lo tanto, y como una forma de facilitar el ejercicio de los derechos se permite la comparecencia personal del consumidor afectado, sin necesidad de contar con un abogado. Esta es una de las novedades de la ley N° 19.955, ya que bajo la vigencia de la ley 19.946 se permitía la comparecencia personal

del consumidor sólo cuando la cuantía de lo demandado no excedía las 4 Unidades Tributarias Mensuales, regla que no era propia de la materia del consumidor sino que corresponde a la regla general en cuanto a los procedimientos llevados ante los Juzgados de Policía Local, ahora se establece una regla de excepción permitiendo la comparecencia personal en los procedimientos. Sólo se exige el patrocinio de un abogado en los procedimientos de protección de intereses supraindividuales de los consumidores.

Si bien la intención del legislador es muy buena no hay que olvidar que en la práctica los consumidores se ven en una desventaja frente a los proveedores que normalmente tiene asesoramiento jurídico como parte de su estructura interna, por lo que la comparecencia personal del consumidor no es del todo recomendable.

El desarrollo del procedimiento es rápido y con pocas etapas.

- 1.- Una vez presentada la denuncia, querrela o demanda, el tribunal citará a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba.
- 2.- La audiencia se desarrolla según las reglas generales, siendo obligatorio el llamado a conciliación por parte del juez.
- 3.- En la misma audiencia las partes aportan todas sus pruebas, incluyendo la confesional y la testimonial. Es bueno recordar que en los procedimientos llevados ante los Juzgados de Policía local estas pruebas son tomadas por los receptores ad-hock nombrados por el tribunal en cada causa, el que

normalmente corresponde al funcionario encargado de la tramitación de la misma.

4.- Luego de terminada la audiencia, se citará a las partes a oír sentencia.

5.- Contra la sentencia dictada en este procedimiento procede el recurso de apelación.

2.6 .- Procedimiento de mínima cuantía.

Artículo 50 G: *“Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.*

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva”.

El procedimiento de mínima cuantía será aplicable a aquellas causas cuya cuantía no exceda de las 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Será competente para conocer de este procedimiento el Juzgado de Policía Local correspondiente según las reglas generales explicadas anteriormente.

Este procedimiento tiene la particularidad de ser de única instancia, y que todas las resoluciones que se dicten en él son inapelables. Además se limita al

juez en cuanto al monto de la multa que se puede aplicar por la infracción perseguida en el procedimiento ya que no podrá imponer una multa que supere el monto otorgado en la sentencia.

2.7.- Procedimiento para la protección del interés supraindividual de los consumidores.

La gran novedad contenida en la ley 19.955 es la incorporación de un procedimiento que protege el interés colectivo de los consumidores.

Este procedimiento está destinado a responder ante las demandas de un gran número de consumidores que se vean afectados por una misma situación.

Según las palabras contenidas en el mensaje Presidencial con que se inició la tramitación de la ley modificatoria de la ley 19.496 *“por el lado de los consumidores, permitirá dar solución a problemas de consumo masivos en los que, por distintas razones, actualmente no se otorga la debida protección (costo de reclamar mayor al beneficio del reclamo, dificultades en dicho proceso, dificultad para tomar conocimiento de la ocurrencia de una infracción, entre otras)”*¹⁴

Dentro del tipo de acciones que tiene un consumidor que se siente afectado en sus derechos por actuaciones de los proveedores se encuentran las acciones de interés colectivo y las acciones de interés difuso.

¹⁴ SENADO. Tramitación de ley. [en línea]. <http://www.senado.cl>. [consulta: 11 de Enero de 2005]

Las acciones de interés colectivo son a aquellas que se promueven para la defensa de un grupo determinado o determinable de sujetos unidos entre sí o con la parte contraria por un vínculo de base. Nos encontramos frente a intereses que no son imputables a un grupo social o a formas asociativas desde el punto de vista de su titularidad. Los elementos característicos de este tipo de intereses son:

1. Derechos correspondientes a un grupo determinado o determinable
2. Relación entre los miembros del grupo o del grupo y la contraparte, relación fácilmente comprobable, mediante, por ejemplo, instrumentos o documentos.

Por otra parte existen los intereses difusos que son aquellos que pertenecen a un grupo indeterminados de personas, se equiparan a costos o perjuicios sociales. No existe relación jurídica de base.

La ley 19.955 establece un procedimiento de protección de los intereses supraindividuales de los consumidores, contemplándose acciones que protegen tanto los intereses difusos de los consumidores como los colectivos. La gran diferencia entre la protección dada por la ley a uno y otro tipo de interés radica en que cuando se trata de un procedimiento en que se ejerce una acción en defensa de un interés colectivo no sólo se busca establecer la responsabilidad del proveedor por su infracción a los derechos del consumidor, sino que además se puede perseguir en una segunda etapa o parte del procedimiento la indemnización por los perjuicios sufridos con motivo de la infracción. En cambio al tratarse de acciones que protegen el interés difuso de los consumidores sólo

se busca establecer la responsabilidad por la infracción, sin que se puedan perseguir por esta vía los perjuicios ocasionados, los cuales deberán ser perseguidos según las reglas generales.

2.7.1.- Consideraciones preliminares

En temas anteriores se ha hecho mención al procedimiento de protección de los intereses colectivos, por contener estas reglas espacialísimas respecto de los demás procedimientos contenidos en la ley 19.955.

Las principales reglas especiales son

COMPETENCIA: En el artículo 50º de la Ley Nº 19.955, se establece la regla general de competencia absoluta, radicando el conocimiento de los asuntos relativos a la protección de los derechos del consumidor a los Juzgados de Policía Local, pero en su inciso final el artículo antes mencionado nos señala que excepcionalmente serán de conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia, es decir los juzgados con jurisdicción civil, las acciones de protección del interés difuso y colectivo de los consumidores.

Con esta regla se modifican además otros aspectos relacionados con la competencia, por ejemplo el relacionado con la prórroga de la misma, ya que al ser ahora el asunto de conocimiento de tribunales ordinarios es posible la prórroga de la competencia. Por otro lado, es posible que la causa sea sometida a arbitraje, según las reglas generales.

DENUNCIAS TEMERARIAS: Como se señaló anteriormente, como una forma de equilibrar las posiciones de los proveedores y consumidores frente a la ley y también de evitar abusos en contra de los proveedores, se establece la institución de la denuncia temeraria. En el caso de que la denuncia declarada como temeraria se trate del ejercicio de una acción de protección del interés difuso o colectivo de los consumidores, y tomando en consideración el grave daño que con esta denuncia se puede provocar en el prestigio de los proveedores, se elevan las multas hasta 200 Unidades Tributarias Mensuales y se faculta al juez para aplicar sanciones al abogado patrocinante de la causa.

2.7.2.- Aspectos procedimentales

2.7.2.1.- Procedimiento Aplicable

Artículo 51: *“El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica”.*

Es presente artículo nos da las características generales del procedimiento aplicable para la protección de los intereses colectivos de los consumidores. En esta materia se aplicará el procedimiento sumario

contemplado en los artículos 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. Este procedimiento está establecido para el conocimiento de los asuntos que por la naturaleza de la acción deducida necesiten de una tramitación rápida y eficaz.

El artículo 51 de la Ley N°19.955 exime la aplicación de ciertas instituciones que son propias del procedimiento sumario. Las reglas a las que hace mención este artículo y que no son de aplicación al procedimiento de protección a los intereses colectivos de los consumidores, son las contenidas en los artículos 681, 684 y 685 del C. P .C., a saber:

Art. 681 (839): *“En los casos del inciso 1º del artículo anterior, iniciado el procedimiento sumario podrá decretarse su continuación conforme a las reglas del juicio ordinario, si existen motivos fundados para ello.*

Por la inversa, iniciado un juicio como ordinario, podrá continuar con arreglo al procedimiento sumario, si aparece la necesidad de aplicarlo.

La solicitud en que se pida la substitución de un procedimiento a otro se tramitará como incidente”.

Art. 684 (842): *“En rebeldía del demandado, se recibirá a prueba la causa, o, si el actor lo solicita con fundamento plausible, se accederá provisionalmente a lo pedido en la demanda.*

En este segundo caso, podrá el demandado formular oposición dentro del término de cinco días, contados desde su notificación; y una vez formulada, se citará a nueva audiencia, procediéndose como se dispone en el artículo

anterior, pero sin que se suspenda el cumplimiento provisional de lo decretado con esta calidad, ni se altere la condición jurídica de las partes”.

Art. 685: *“No deduciéndose oposición, el tribunal recibirá la causa a prueba, o citará a las partes para oír sentencia, según lo estime de derecho”.*

La aplicación de las normas del juicio sumario para el conocimiento de este tipo de acciones tiene ciertas particularidades, como por ejemplo la apreciación de las prueba se hará conforme a las reglas de la sana crítica, y otras que se señalan en las disposiciones contenidas en la ley 19.955, como por ejemplo el examen de admisibilidad de las acciones interpuestas.

2.7.2.2 .- Legitimación activa

Artículo 51 Nº 1: *“Se iniciará por demanda presentada por:*

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.”

El artículo 51 n° 1 de la ley 19.955 establece los legitimados activos en materia de protección del interés supraindividual de los consumidores. Sólo podrán iniciar un procedimiento en resguardo al interés supraindividual de los consumidores:

1. EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: En la presente ley se contempla la posibilidad de que el SERNAC actúe directamente ante el órgano jurisdiccional en defensa de los derechos de los consumidores, ya que este es uno de los legitimados activos de este procedimiento. Pero la importancia del SERNAC en esta materia va más allá, ya que además existe la obligación de notificar al SERNAC de la interposición de la demanda cuando este no sea el demandante, y se le dará traslado del desistimiento del demandante cuando este se produzca (esta materia será abordada más adelante).

2. ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES: Las asociaciones de consumidores pueden iniciar los procedimientos en defensa del interés colectivo. Para que la asociación tenga esta facultad, la ley le exige haberse constituido con una

anterioridad de no menos de 6 meses a la presentación de la acción, y que dicha presentación sea autorizada por la asamblea de la asociación¹⁵

3. UN GRUPO DE CONSUMIDORES AFECTADOS EN UN MISMO INTERÉS: La ley establece que un grupo, de a lo menos 50 personas, que vean afectado un mismo interés pueden demandar en conjunto. Cada uno de los consumidores se deben individualizar en la demanda.

Tanto el en el caso del SERNAC como de las asociaciones de consumidores no se requiere acreditar la representación de los consumidores en cuyo interés colectivo se actúa.

En cuanto a la capacidad procesal de las partes el SERNAC y las asociaciones de consumidores la tienen por su calidad de personas jurídicas, pero se discute de donde emana la capacidad del grupo de consumidores. En estos grupos si bien todos los consumidores actúan en pos de un fin común, cada uno actúa como ente propio dentro del conjunto, de ahí que la ley exija que cada uno de los consumidores se individualice debidamente ya que cada uno actúa en representación de su propio interés, por eso en nuestra opinión en este caso nos encontramos frente a un caso de *litis consortio* de los

¹⁵ Es importante tener presente que la ley prohíbe que las empresas formen parte o financien asociaciones de consumidores ya que de esta manera se evita la injerencia de empresarios en las asambleas de las asociaciones de consumidores que pudieran frenar la actuación de las mismas. Además es bueno tener presente que el mínimo de tiempo establecido por la la ley como requisito para poder interponer una demanda en este tipo de juicios (6 meses) coincide con el plazo de prescripción establecido para este tipo de acciones, con esto se quiso evitar que se formaran asociaciones de consumidores para casos específicos.

contemplados en el 18 del C. P. C.¹⁶, y por lo tanto el grupo como tal carece de capacidad procesal.

En cuanto al plazo para hacerse parte del proceso, al no existir un término establecido en la ley cualquiera de los legitimados activos o un consumidor que se considere afectado por los hechos materia del juicio, podrán hacerse parte hasta que se dicte la sentencia, aceptando todo lo ya obrado en el juicio.

Que la ley establezca cuales son los legitimados activos en este procedimiento taxativamente demuestra el espíritu de la misma en orden a tender ante todo a la economía procesal ya que con estos legitimados se evita la interposición de una gran cantidad de juicios tendientes a establecer una misma responsabilidad. Por esto se establece en primer lugar la legitimación activa de organismos, como lo son el SERNAC y las asociaciones de consumidores, los cuales deben organizar a los consumidores en la defensa de sus derechos y evitar la multiplicidad de juicios que sólo entorpece la protección de los mismos

2.7.2.3.- Normas especiales relativas a las indemnizaciones.

¹⁶ **Art. 18 (19) C. P. C.-** En un mismo juicio podrán intervenir como demandantes o demandados varias personas siempre que se deduzca la misma acción, o acciones que emanen directa e inmediatamente de un mismo hecho, o que se proceda conjuntamente por muchos o contra muchos en los casos que autoriza la ley.

Artículo 51 N° 2: *“Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.”*

La demanda interpuesta en un procedimiento de protección de los derechos colectivos o difusos de los consumidores debe cumplir con los requisitos de toda demanda establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil¹⁷, pero se establece la posibilidad de sólo señalar el daño sufrido y solicitar al juez que la indemnización correspondiente se fije de acuerdo al mérito del proceso.

¹⁷ **Art. 254 (251) C. P. C :** *“La demanda debe contener:*

1º La designación del tribunal ante quien se entabla;

2º El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante y de las personas que lo representen, y la naturaleza de la representación;

3º El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado;

4º La exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya; y

5º La enunciación precisa y clara, consignada en la conclusión de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal.”

Por otro lado establece que la indemnización de perjuicios que fije el tribunal para los afectados debe ser la misma para todos quienes se encuentren en la misma situación. Esto se relaciona directamente con la facultad del juez de formar cuantos grupos y subgrupos estime conveniente establecida en el artículo 53 A de la Ley N° 19.955.

Las indemnizaciones a demandar en este procedimiento sólo se refieren a daño emergente y al lucro cesante, sin que se pueda demandar la indemnización del daño moral. Lo establecido en este artículo no es más que la confirmación a la regla general de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual (no debemos olvidar que entre el consumidor y el proveedor se establece una relación contractual, la cual comprende todos los derechos y deberes establecidos en la ley para las partes) establecida en el artículo 1556 del Código Civil¹⁸, el cual señala que la indemnización de perjuicios en materia de responsabilidad contractual comprende el daño emergente y el lucro cesante, salvo los casos en que la ley limita la indemnización solo al daño emergente. En el caso de la indemnización perseguida en un procedimiento para la defensa del interés supraindividual de los consumidores la única limitación establecida es la no procedencia de la demanda del daño moral, por lo que podemos concluir que es perfectamente posible demandar el daño emergente en este procedimiento.

¹⁸ **Art. 1556 C. Civil:** *“La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.*

Exceptúanse los casos en que la ley la limita expresamente al daño emergente.”

2.7.2.4.- Efectos de la presentación de la demanda

Artículo 51 N° 5: *“El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos”.*

Artículo 51 N° 6: *“La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada”.*

En el artículo 51, n° 5 y 6 de la Ley N° 19.955 se establecen los efectos de la interposición de la demanda. Una vez interpuesta la demanda los afectados que se hayan hecho parte del proceso quedarán impedidos de iniciar procesos individuales, ya que se dan los presupuestos de litis pendencia (igual partes, misma acción, igual causa de pedir).

En cuanto a los juicios pendientes, al momento de la interposición de la demanda en contra del proveedor demandado en este tipo de procedimientos se acumularán a este procedimiento colectivo según las reglas generales establecidas en el Código de Procedimiento Civil, con dos reglas de excepción que se refieren a que si en el juicio individual se comparece en forma personal, a la acumulación a un procedimiento colectivo se debe designar abogado

patrocinante y a la no acumulación de las causas en las cuales se hayan citado a las partes a oír sentencia.

A la acumulación de los procedimientos individuales ya iniciados contra el proveedor demandado en un procedimiento colectivo se refiere el artículo 53 inciso final:

Artículo 53 inciso final: *Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:*

- 1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y*
- 2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.*

Por otro lado la interposición de la demanda interrumpe la prescripción de las acciones indemnizatorias individuales.

Se establece además que para aquellos que hayan hecho reserva de sus derechos el plazo de prescripción comenzará a correr nuevamente desde que se encuentra la sentencia firme y ejecutoriada.

Con la presentación de la demanda por parte de uno de los legitimado activos se inicia el procedimiento, el cual busca que se establezca la infracción, en el caso de que el interés protegido sea el interés difuso de los consumidores, o bien la infracción y la correspondiente indemnización de los perjuicios por ella producida cuando se trata de la protección de los derechos colectivos de los consumidores.

Una vez presentada la demanda, esta no sigue la tramitación común de un juicio sumario, sino que es necesario que el tribunal examine la admisibilidad de la misma, estableciéndose un trámite o etapa procesal anterior al juicio mismo.

2.7.2.5.- Examen de admisibilidad

El examen de la admisibilidad de la demanda presentada por uno de los legitimados activos (SERNAC, asociación de consumidores, grupo de consumidores) está a cargo del mismo tribunal ante el cual se presenta la demanda. En este examen se debe verificar la existencia de los requisitos establecidos en el artículo 53 de la ley N° 19.955:

- 1.- Que la demanda sea deducida por alguien legitimado para hacerlo.
- 2.- Que la conducta perseguida afecte el interés colectivo o difuso.
- 3.- Consideraciones de hecho y los derechos que han sido afectados.
- 4.- Que el número potencial de afectados justifique la necesidad procesal de la utilización de este procedimiento

Artículo 52: *“Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:*

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor prueba mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud”.

Con el examen de admisibilidad se pretende evitar que este procedimiento se preste para abusos por parte de los consumidores, por el daño a la imagen del proveedor que este procedimiento puede traer. Es uno de los mecanismos de equilibrio que comprende la ley para evitar el exceso de proteccionismo.

Como se aprecia de la lectura del artículo 52 de la Ley N° 19.955, los requisitos al revisar en el examen de admisibilidad son de tipo formal, y nada dicen respecto del fondo del asunto.

De la interposición de la demanda y previo al pronunciamiento de su admisibilidad debe notificársele al demandado, es decir, el demandado conocerá de la interposición de la demanda en una etapa anterior a la etapa procesal de la contestación, ya que se le debe notificar en el trámite de verificación de admisibilidad.

Se le concede un plazo de 10 días al demandado para objetar la admisibilidad de la demanda, sin contestar derechamente la misma, con esto se inicia una especie de mini procedimiento ya que si el juez estima que existen hechos sustanciales pertinentes y controvertidos procederá a recibir la causa a prueba. La prueba se regirá según las reglas de los incidentes.

El juez que conoce la causa tendrá un plazo de 5 días para pronunciarse sobre la admisibilidad de la demanda, plazo que se cuenta desde hechos los descargos del demandado o bien vencido el plazo para hacerlos. En el caso de que se reciba la causa a prueba este plazo correrá desde que venza el término probatorio.

Este examen de admisibilidad se encontraba entregado en un primer momento a la Corte de Apelaciones respectiva, lo que de haberse mantenido habría hecho aún más demoroso el trámite.

Artículo 52: *“El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso”.*

La resolución que resuelve sobre la admisibilidad de la demanda, cualquiera sea su pronunciamiento, es decir, tanto cuando la declara como admisible como cuando la rechaza su admisibilidad, es apelable en ambos efectos. Con esto se rompe uno de los fines de la reforma a la llamada Ley del Consumidor ya que, y a pesar de la preferencia para la vista de las causas que versan sobre esta materia en la Corte de Apelaciones, con el efecto suspensivo de la apelación de la resolución que se pronuncia sobre la admisibilidad de la demanda se demora el inicio del procedimiento propiamente tal en el caso de

que la demanda se declare admisible, siendo este un mecanismo de fácil utilización para proveedores que quieran dilatar los procedimientos. La apelación de la resolución se rige según las reglas generales para este recurso contenidas en el Código de Procedimiento Civil y las reglas especiales referidas a esta materia contenidas en la Ley N° 19.995 que serán comentadas en su oportunidad.

Una vez que la resolución que declara la admisibilidad de la demanda se encuentre ejecutoriada debe certificarse esta circunstancia por el Secretario del Tribunal en el expediente respectivo.

Si se declara inadmisibile la demanda sólo se podrá ejercer la acción individual correspondiente. Se podrá intentar la acción nuevamente ante el mismo tribunal cuando aparezcan nuevas circunstancias que ameriten una revisión sobre la admisibilidad de la acción.

Artículo 52 inciso 5º: *“Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.”*

Artículo 52 inciso 6º: *“No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidat declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.”*

En la letra d) del artículo 52 se establece un caso en que la demanda interpuesta debe ser rechazada de plano por el tribunal, sin necesidad de examen de admisibilidad. El rechazo de la demanda procederá, incluso sin considerar el número de potenciales afectados, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- 1.- Que las fallas se encuentren dentro de los porcentajes de normalidad estimados dentro del proceso de producción.
- 2.- Que el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos reparación y devolución de dineros en el caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor.
- 3.- Cuando las fallas o defectos no representen riesgo para la salud.

Artículo 52 letra d: *“... Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud”.*

2.7.2.6.- Facultades especiales del juez que conoce del juicio.

a) Formación de grupos y subgrupos.

Artículo 53 A.- *“Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.”*

Se establece la facultad judicial de establecer grupos o subgrupos de consumidores afectados, con el motivo de facilitar la ejecución de una eventual sentencia condenatoria. Estos grupos y subgrupos harán más fácil determinar la procedencia de las indemnizaciones y reparaciones, así como el monto de la indemnización correspondiente (Artículo 53C Ley 19.955), y la devolución de lo pagado en exceso o devolución del dinero cuando se trate de procesos por cobro indebido de determinadas sumas por parte de los proveedores y del pago del valor de los productos defectuosos (artículo 53 C Ley 19.955).

b) Formas autocompositivas

Artículo 53 B: *“El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.*

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.”

Se establece en el artículo 53 B de la Ley N° 19.955 diversas facultades judiciales en relación a formas autocompositivas de terminar el juicio iniciado para la protección del interés supraindividual de los consumidores,

En primer lugar se establece la facultad judicial de llamar a conciliación durante toda la tramitación del proceso.

Por otro lado como una forma de fomentar el la solución rápida del conflicto se posibilita al demandado a realizar las ofertas de avenimiento que estime convenientes, con el solo requisitos de que estas propuestas sean públicas.

En este artículo además se establece la obligación de someter a la aprobación del juez cualquier acuerdo al que lleguen las partes tendientes a la solución del litigio, facultad que se encontraba ya contemplada en nuestra legislación ya que cualquier forma autocompositiva a la que se llegue durante el transcurso de un juicio debe ser presentada ante el tribunal quien rechazará lo que estime contrario a derecho. El juez deberá vigilar que el acuerdo llegado, cualquiera sea su naturaleza no sea arbitrariamente discriminatorio.

c) Procurador Común

Artículo 51 Nº 7: *“En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.*

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o

difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.”

El artículo 51 N° 7 de la ley N° 19.955. establece la facultad del juez para solicitar a los legitimarios activos que son parte del juicio que nombren un procurador común cuando estime que las actuaciones de los abogados patrocinantes de cada uno de los legitimados entorpecen la marcha del juicio. Las partes tendrán un plazo de 10 días para normar al procurador común. En caso de que no exista acuerdo el Juez lo puede nombrar en subsidio, con la sola limitación de que debe nombrar a uno de los abogados que ya se encuentran patrocinando la causa. El nombramiento de procurador común en esta materia no difiere mayormente de las reglas generales establecidas en esta materia en el Código de Procedimiento Civil, siendo la única diferencia apreciable el establecimiento y demás materias relacionadas con el procurador común de un plazo legal para el nombramiento a diferencia del plazo judicial que existe según las reglas generales. La resolución que se dicte al respecto de notificará por avisos.

En cuanto a la fijación de los honorarios del procurador común ésta se hará prudencialmente por el juez, previa propuesta del mandatario considerando la capacidad económica de los demandantes y la cuantía del juicio. Los honorarios se fijarán en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los grupos o subgrupos.

Además este artículo faculta al juez para revocar el mandato judicial, mediante resolución fundada, cuando considere que la representación no es la más adecuada para la protección eficaz del interés difuso o colectivo materia de la causa. Esta facultad representa una exacerbada atribución judicial, ya que pasa a llevar la voluntad de las partes y un encargo de confianza como lo es el mandato judicial, facultad que sólo puede explicarse como una demostración de excesivo paternalismo por parte del legislador, que manda al órgano jurisdiccional a cautelar de tal forma el interés supraindividual de los consumidores, que lo faculta incluso a decidir por las partes acerca del letrado que llevará la causa, previo juicio de la forma en que el profesional cumple con su encargo, siendo que lo más ajustado a derecho sería hacer una propuesta a las partes acerca de revocación del mandato, quedando la decisión final en manos de los actores.

2.7.2.7.- Papel del SERNAC dentro del procedimiento

Como se señaló anteriormente el Servicio Nacional del Consumidor es uno de los entes con capacidad para presentar la demanda que da inicio a este procedimiento. Pero además de ser un legitimado activo, el SERNAC cumple otras funciones dentro del procedimiento, funciones que son un reflejo del papel de protector de los derechos del consumidor que la ley entrega al SERNAC. Las funciones entregadas al SERNAC dentro del procedimiento son:

- a) Ser notificado de toda demanda donde se ejerza la acción para la protección del interés supraindividual de los consumidores, para los

efectos de la acumulación de todas las demandas contra el mismo proveedor, incluso aquellas en que encuentre pendiente la resolución que declara su admisibilidad.

Artículo 51 Nº 1 inciso final: *“El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.”*

Artículo 51 Nº 9: *“Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos*

b) Se debe notificar al SERNAC del desistimiento del legitimado activo, para que este dentro de quinto día se haga parte en el proceso.

También se le notificará al SERNAC cuando el legitimado activo pierda su calidad de tal.

Artículo 53 letra B, inciso 4º: *“En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.”*

c) Entre las funciones entregadas por ley al SERNAC se encuentra la de llevar un registro público de las sentencias definitivas e interlocutorias que versen sobre la competencia dictadas en procedimientos donde se ejerzan acciones de defensa del interés difuso o colectivo de los consumidores, este registro se compone de las copias autorizadas de las sentencias que los mismo Tribunales que las dictan deben remitir al SERNAC una vez que estas queden ejecutoriadas. Así se establece en el artículo 58 Bis de la ley N° 19.955, en relación con el artículo 58 letra E de la misma ley.

Artículo 58: *“El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.*

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

e) *Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”*

Artículo 58 bis: *“Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un Reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.”*

2.7.2.8.- Declaración de admisibilidad y reserva de acciones

Artículo 53: *“Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.*

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;*
- b) La fecha de la certificación;*
- c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;*
- d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;*
- e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y*
- f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.*

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en

los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio”.

Se establecen en el artículo 53 dos importantes trámites dentro del procedimiento. En primer lugar el artículo nos habla de la obligación de la demandante para que dentro de los 10 días posteriores a que la resolución que declara admisible la demanda quede ejecutoriada, de publicar dos avisos en un medio de circulación nacional. Estos avisos contendrán los datos necesario para la identificación de la causa, demás de la exposición de los hechos que la fundamentan, para posibilitar que otros consumidores que se pudieran ver afectados por la misma situación tomen conocimiento del proceso y se hagan parte de él para la defensa de sus derechos, además de la expresión de que los resultados del juicio serán oponibles y afectarán a todos aquellos consumidores que se vieran en la misma situación de hecho que le sirve de fundamento a la demanda. Con este aviso se manifiesta desde un inicio del procedimiento el carácter de universal de la sentencia recaída en este tipo de procedimientos ya que, como es sabido la sentencia afectará a todos los consumidores que se encuentren en la misma situación fáctica, se hayan hecho parte del proceso no,

teniendo de esta forma la sentencia del procedimiento un carácter erga omnes, lo cual ha sido la gran innovación en materia de protección al consumidor.

Por otro lado se establece el plazo para que los consumidores que deciden no hacerse parte del procedimiento puedan hacer reserva de sus derechos. Esta es la única manera contemplada en la ley para hacer imponible los resultados del juicio a los consumidores que se encuentren de la misma situación de hecho. El plazo para hacer la reserva de derechos es de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el mismo artículo.

Este artículo además se refiere a uno de los efectos de la interposición de la demanda, señalando que una vez hechas las publicaciones ningún consumidor podrá iniciar un juicio contra el proveedor por los mismos hechos. Efecto de la interposición de la demanda que fue analizado en su oportunidad.

2.7.2.9.- Requisitos especiales de la sentencia

Artículo 53 C: *“En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:*

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.”

Además de los requisitos de toda sentencia definitiva establecidos en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil¹⁹, la sentencia dictada en este

¹⁹ **Art. 170 (193):** Las sentencias definitivas de primera o de única instancia y las de segunda que modifiquen o revoquen en su parte dispositiva las de otros tribunales, contendrán:

- 1.º La designación precisa de las partes litigantes, su domicilio y profesión u oficio;
- 2.º La enunciación breve de las peticiones o acciones deducidas por el demandante y de sus fundamentos;
- 3.º Igual enunciación de las excepciones o defensas alegadas por el demandado;
- 4.º Las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia;

procedimiento debe cumplir con requisitos especiales contemplados en el artículo 53 C.

Estos requisitos tienen estrecha relación con la naturaleza misma del procedimiento y de la acción que en él se ejerce, de ahí que entre estos se contemple la mención de la forma en que los hechos afectaron los el interés colectivo o difuso de los consumidores, así como el establecimiento de las responsabilidades del proveedor en los hechos, la indemnización correspondiente a cada uno de los grupos y subgrupos de consumidores, y la forma en que se llevara a efecto la devolución de dineros cuando se trate de procedimientos referidos a cobros indebidos, o la restitución del valor de los productos defectuosos.

Este artículo además establece como requisito que la sentencia debe ordenar la publicación de los avisos que ordena efectuar el artículo 54 de la Ley N° 19.955.

5.º La enunciación de las leyes, y en su defecto de los principios de equidad, con arreglo a los cuales se pronuncia el fallo; y

6.º La decisión del asunto controvertido. Esta decisión deberá comprender todas las acciones y excepciones que se hayan hecho valer en el juicio; pero podrá omitirse la resolución de aquellas que sean incompatibles con las aceptadas.

En igual forma deberán dictarse las sentencias definitivas de segunda instancia que confirmen sin modificación las de primera cuando éstas no reúnen todos o algunos de los requisitos indicados en la enunciación precedente.

Si la sentencia de primera instancia reúne estos requisitos, la de segunda que modifique o revoque no necesita consignar la exposición de las circunstancias mencionadas en los números 1.º, 2.º, 3.º del presente artículo y bastará referirse a ella.

Además se establece una facultad judicial de ordenar el pago a alguno de los grupos o subgrupos sin necesidad de la comparecencia de los que lo componen, cuando los datos para ubicar a sus miembros sean de conocimiento del proveedor.

2.7.2.10.- Recurso de Apelación.

El recurso de apelación en este procedimiento se rige según las reglas generales del juicio sumario. Por lo tanto será apelable la resolución que recibe la causa a prueba (subsidiariamente al recurso de reposición) y la sentencia definitiva.

En cuanto a la tramitación misma del recurso de apelación esta será según las reglas generales establecidas en el Código de Procedimiento Civil, con la sola excepción de que existe preferencia para la vista de la causa, agregándose el conocimiento del recurso como extraordinario a la tabla del día siguiente hábil del día del ingreso a la Corte. Sólo el recurso interpuesto contra la sentencia definitiva se exceptúa a esta regla, ya que se agregará en la tabla de la semana subsiguiente a su ingreso, esta regla es del todo lógica si consideramos que existe un plazo para que el recurrente se haga parte del recurso en la Corte respectiva tramite sin el cual el recurso se declara como desierto, y si se agregara la causa en un plazo que no contemple este trámite se estaría aliviando de una carga al recurrente.

Artículo 51 N° 8: *“Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.”*

El recurso de apelación contra la sentencia definitiva procederá con ambos efectos al igual que el interpuesto en contra de la resolución dictada en el trámite de admisibilidad de la demanda.

Artículo 53 C, inciso final: *“Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.”*

2.7.2.11.- Efecto de la sentencia.

Artículo 54 inciso 1º: *“La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.”*

En el artículo 54 inciso 1º de la Ley N° 19.955, se establece la característica de mayor importancia en los procedimientos de protección de intereses colectivos y difusos consagrados en la Nueva Ley de Protección de

los Derechos del Consumidor, esto es el efecto erga omnes de la sentencia dictada en estos procedimientos.

Que la sentencia produzca efectos erga omnes significa que la decisión que ella contiene acerca del fondo del asunto afectará no sólo a las partes del proceso en que fue dictada, sino a todos aquellos que se encuentren en la misma situación de hecho que sirve de base para el pronunciamiento de la misma.

Con este efecto una sentencia dictada en un procedimiento donde se ejerza una acción de protección del interés difuso o colectivo de los consumidores no sólo surtirá efectos entre las partes del proceso sino que lo decidido en ella servirá de decisión a todos los posibles conflictos que se presenten entre el proveedor demandado y otros consumidores, siempre que este nuevo proceso verse sobre los mismo hechos que fueron materia del procedimiento de acción de protección al interés colectivo o difuso.

Este efecto ha sido criticado por varios sectores de la doctrina nacional, así como también por algunos sectores económicos, las críticas se basan principalmente en que en nuestro ordenamiento jurídico las sentencias sólo tienen efecto relativo por lo que afectan sólo a las partes el juicio en que se dictan, la disposición que señala esta regla general de efecto de la sentencia se encuentra en el artículo 3º, inciso 2º del Código Civil, norma de carácter legal y que bien puede ser modificada por otra norma especial del mismo rango, como lo es artículo 54 de la Ley Nº 19.955.

El efecto erga omnes de la sentencia no dice relación a que afectará a todos y cada uno de los habitantes de la República, sino que a sólo a aquellos que se encuentren en la misma situación fáctica, este es uno de las principales defensas a lo establecido en el artículo 54 de la ley N° 19.955, argumento que no es del todo válido si consideramos que toda ley si bien puede ser aplicable a todos los habitantes de la República y a aquellos que se encuentren dentro del territorio jurisdiccional, no produce efecto alguno sino cuando los sujetos se encuentran en la situación fáctica prevista por el legislador. Lo mismo ocurre con la sentencia dictada en este procedimiento ya que afecta a todos quienes se encuentren en la misma situación.

De todas maneras, y a pesar de que en la determinación por parte del legislador de que la sentencia dictada en este procedimiento tiene efecto erga omnes, norma legislativamente correcta y de aplicación especialísima, creemos que no es del todo conveniente que el órgano jurisdiccional tenga tamañas facultades, en especial por la circunstancia de que en este procedimiento rige el principio dispositivo y son las partes las que llevan el gran peso de la marcha del proceso, teniendo además el juez que conoce de la causa facultades que en su mayoría solo dicen relación a una mayor y eficaz de la defensa de los derechos, lo que sumado nos podría llevar a crear normas jurisprudenciales de aplicación general (siempre circunscritas a consumidores que se encuentren en las mismas circunstancias fácticas) excesivamente proteccionistas.

La Ley N° 19.955, establece un mecanismo para evitar que los efectos de la sentencia sean oponibles a determinados consumidores que

eventualmente podrían verse alcanzados por los resultados del juicio, ya que otorga la opción de la reserva de derechos la que sólo puede hacerse efectiva dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación de los avisos en los cuales se da cuenta de la interposición de la demanda que da inicio al procedimiento.

La sentencia tampoco afectará a aquellos procedimientos que no hayan podido ser acumulados al procedimiento, excepción que más que atender a la voluntad de la parte como la anterior, mira aspectos procedimentales.

Artículo 54, incisos 2º, 3º, 4º: *“La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.*

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio”.

La Ley dispone que la sentencia debe darse a conocer a todos aquellos que se hayan visto afectados por los hechos que fundamentan la demanda para

que estos puedan hacer efectivos sus derechos, tanto en lo referente al cobro de las indemnizaciones correspondientes²⁰ como a las reparaciones que correspondan. Para estos efectos se debe publicar un aviso con los datos del proceso, el cual debe ser confeccionado por el Secretario del Tribunal. Este aviso se publicará a lo menos dos veces en un medio determinado por el Tribunal. El contenido del aviso está determinado por el artículo 54 A de la Ley N° 19.955:

Artículo 54 A: *“Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados.*

Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;*
- b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;*
- c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;*

²⁰ Debemos recordar que en lo referente a las indemnizaciones de perjuicios que se pueden reclamar en este tipo de procedimientos, estas están limitadas al daño emergente y lucro cesante, sin que exista la posibilidad de demandar el daño moral que nace del la infracción. Por otro lado se establece que en la demanda no es necesario demandar una determinada cuantía sino no que basta con hacer referencia a que se demanda la respectiva indemnización solicitando que el monto de la misma sea determinada por el tribunal según el merito de los antecedentes (artículo 51 N° 2, Ley N° 19.955). Además la indemnización puede variar entre los grupos y subgrupos de afectados que forme el tribunal que conoce de la causa.

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.”

Como se puede apreciar este aviso no sólo contiene los datos necesarios para la ubicación de la causa, sino que además debe señalar los hechos que fundamentan la misma, para que de esta manera los consumidores que posiblemente se pudieran ver afectados tomen conocimiento del proceso. La sentencia debe señalar además las instituciones a las cuales pueden concurrir los consumidores en busca de información a cerca de la causa y los derechos que en ella se ejercen.

Se podrá notificar por un medio distinto cuando el número de afectados permita otro tipo de notificación.

2.7.2.12.- Ejercicio de los derechos

Concluida la parte declarativa del proceso, esto es dictada la sentencia que determina los intereses afectados se inicia una nueva etapa donde los consumidores pueden hacer efectivos los derechos establecidos en la sentencia. Esta etapa se presenta en los procedimientos donde la acción ejercida sea de defensa de los intereses colectivos de los consumidores.

Este procedimiento comienza con las publicaciones de los avisos contemplados en el artículo 54 B de la Ley N° 19.955, ya que en ese aviso se

dan a conocer los derechos establecidos en la sentencia así como la forma en que ellos deberán ejercer según los distintos grupos y subgrupos existentes.

Dentro del plazo de 90 días contados desde la publicación de los avisos los interesados podrán ejercer sus derechos, ya sea personalmente o bien mediante un abogado patrocinante.

Si en la causa se ha designado un procurador común los interesados deberán hacer valer sus derechos mediante el mandatario común. Existe la posibilidad de que en esta etapa del procedimiento se designe un procurador común cuando este no se haya designado con anterioridad, esta designación se hará en el plazo de 10 días contados desde que se venza el plazo de 90 días para que los interesados concurran al tribunal. Los interesados para hacer valer sus derechos mediante una presentación en la cual hagan presente y acrediten su calidad de miembro del grupo (Artículo 54 D Ley N° 19.955).

Artículo 54 B: *“Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.”

Artículo 54 C inciso 1º: *“Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó*

el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.”

Artículo 54 D: *“La presentación que efectúe el interesado en el juicio ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.”*

Dentro del mismo plazo de 90 días se otorga la posibilidad de que los interesados hagan reserva de sus derechos, con el fin de perseguir la responsabilidad civil contractual que nace de la infracción, lo que en definitiva se traduce a establecer en otro procedimiento una indemnización distinta a la establecida en la sentencia del juicio colectivo. En esta nueva causa y por expresa disposición legal, sólo se puede discutir el monto de las indemnizaciones, haciendo la sentencia dictada en el procedimiento colectivo plena prueba de la infracción y del derecho de la demandante a ser indemnizada por los perjuicios. En este nuevo proceso el demandado debe ser patrocinado por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

Se establece que quienes ejerzan sus derechos conforme a lo establecido en el artículo 54 C, inciso 1º de la Ley N° 19.955, no tendrán derecho a iniciar una nueva acción basada en los mismo hechos , salvo que medie la reserva de los derechos conforma al artículo 54 C, inciso 2º de la Ley N° 19.955 (artículo 54 C inciso final Ley N° 19.955)

Artículo 54 C inciso 2º: *“Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.”*

Como la sentencia tiene efecto erga omnes es posible que se presenten a la etapa de ejercicio de los derechos establecidos en la sentencia consumidores que no fueron parte durante el proceso, por esto se da al proveedor una instancia para que controvierta la calidad de miembro del grupo a uno o más interesados. Nada obsta a que en esta etapa el proveedor también controvierta la calidad de interesado de algún consumidor que haya sido parte en el proceso. Se dará traslado al proveedor para que controvierta la calidad de miembro de grupo por 10 días, una vez que venza el plazo establecido para la presentación del interesado y nombramiento del procurador común. Este plazo puede ampliarse por una sola vez, a petición de parte y por motivos fundados. La resolución que da traslado al proveedor-ejecutado se notifica por el estado diario.

Existe la posibilidad de que una vez evacuado el traslado conferido se presenten hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, caso en el cual el

Tribunal procederá a abrir un término probatorio que se regirá según las reglas de los incidentes. La resolución que resuelva el incidente podrá ser impugnada mediante el recurso de reposición con apelación en subsidio.

Al fallarse el o los incidentes que se promuevan en relación a la calidad de miembro de grupo de uno o más interesados quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones que debe pagar el proveedor o las reparaciones que debe efectuar.

Artículo 54 E: *“Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.*

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.”

2.7.2.13.- Cumplimiento del proveedor

A esta materia se refiere el artículo 54 F de la Ley N° 19.955.

Artículo 54 F: *“El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.*

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.”

Con el fin de facilitar el ejercicio de los derechos establecidos en la sentencia, el proveedor deberá, una vez fijado el monto global de las

indemnizaciones o determinadas las reparaciones, consignar el monto de las indemnizaciones, el cual deberá ser consignado en la cuenta corriente del tribunal que conoce la causa, en un plazo de 30 días. o las realizar las reparaciones según corresponda.

Si el Tribunal considera que el monto de las indemnizaciones es de tal cuantía que puede provocar una disminución patrimonial al demandado, que lo podría llevar incluso a la insolvencia, puede establecer una modalidad de pago mensual de indemnizaciones completas para cada demandante, las cuales se reajustarán según el interés corriente al momento de su pago, pudiendo el tribunal exigir que el demandado rinda fianza o caución a su cumplimiento, esto dependiendo de la capacidad económica del demandado.

Se faculta además al juez a determinar otras formas alternativas par el pago de las indemnizaciones.

Las resoluciones que se dicten a este respecto no serán susceptibles de recurso alguno.

En caso de incumplimiento por parte del demandado de lo resuelto en la sentencia, se otorga el derecho de ejecutar lo resuelto en la sentencia por los demandantes, en un proceso único, llevado por el procurador común ya nombrado. Para el pago de la deuda la cuantía a ejecutar está determinada por el monto global de la deuda, pagándose a cada demandante con el resultado de la ejecución a prorrata de los derechos establecidos en la sentencia.(Artículo 54 G Ley N° 19.955).

Artículo 54 G.- *“Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva”*

2.7.2.14.- Rechazo de la demanda.

Según lo establecido en el artículo 54 inciso inciso final de la ley N° 19.955, si la sentencia recaída en el procedimiento donde se ejerce una acción de defensa al interés colectivo o difuso de los consumidores, rechaza la acción interpuesta, cualquier persona, con legitimación activa (mientras no se encuentren prescritas las acciones a ejercer), podrá entablar una nueva acción siempre y cuando esta se base en nuevas circunstancias. Esta nueva acción se presenta frente al mismo tribunal que conoció de la causa y que dictó la sentencia que rechazó la primera acción intentada.

El tribunal deberá declarar que se encuentra frente a nuevas circunstancias, junto con la declaración sobre la admisibilidad de la acción. Se entiende que la prescripción de las acciones se encuentra suspendida durante la tramitación del procedimiento que termina con la sentencia que no da lugar a la acción.

Artículo 54 inciso final: *“Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.”*

CONCLUSIÓN

Como podemos apreciar la promulgación de la Ley N° 19.955, trajo grandes innovaciones en materia de protección a los derechos del consumidor.

En primer lugar la nueva ley cambia el ámbito de aplicación, ya que se amplía el concepto de proveedor y consumidor. Además de hacer aplicable esta normativa a todo tipo de acto jurídico entre proveedores y consumidores, sin importar el carácter civil y/o mercantil del acto, es decir se aplica a todo acto jurídico que cumpla con los requisitos de una relación de consumo.

Pero además del establecimiento de nuevos derechos, como el derecho a retracto y el fin de la letra chica, esta nueva ley se caracteriza por el establecimiento de tres tipos de procedimientos, destinados, cada uno de ellos destinado a prestar la mejor defensa a los derechos de los consumidores, según la infracción de que se trate y la naturaleza del interés destinado a proteger. Se establece un procedimiento de mínima cuantía y un procedimiento destinado a la protección del interés individual de los consumidores, ambos de conocimiento de los Juzgados de Policía Local y con gran similitud a los procedimientos establecidos en la Ley N° 19.496.

Pero, y como ya se ha señalado en varias oportunidades, la gran innovación en materia procedimental esta dada por la incorporación de un procedimiento de protección de los intereses supraindividuales de los

consumidores, tanto difusos como colectivos, de conocimiento de los tribunales civiles, procedimiento que busca que los consumidores, organizados en las asociaciones de consumidores o a través del SERNAC, o bien como un grupo de 50 o más consumidores, aúnen esfuerzos, evitando de esta manera que existan una pluralidad de procedimientos que sólo producen un desgaste del órgano jurisdiccional y un derroche de los recursos de las partes.

Pero, y a pesar de que reconocemos que el legislador tuvo las mejores intenciones al momento de la confección de la ley, creemos que un procedimiento con los efectos que la ley contempla para el de protección de los intereses difusos o colectivos, no es representativo de nuestro ordenamiento jurídico, donde la sentencia no crea derecho, situación que cambia, de manera especialísima, en estos procedimientos donde la sentencia tiene un efecto erga omnes, es decir es aplicable a todos aquellos que se encuentren en la situación fáctica que da origen al procedimiento, sin importar si fueron o no parte del procedimiento, pudiendo siempre en la etapa de ejercicio de los derechos establecidos en la demanda hacer efectivos los derechos que le corresponden como afectado por los hechos, sólo demostrando su calidad de miembro del grupo.

Esta innovaciones establecidas buscar resguardar de una mejor y eficaz manera los derechos de los consumidores, solucionando las falencias que mostraba la aplicación práctica de la Ley N° 19.496. El como funcionará esta nueva ley aún esta por verse, y solamente el tiempo y el surgimiento de situaciones que necesiten de la actuación del órgano jurisdiccional podrán

demostrar si los procedimientos se acomodarán a las necesidades prácticas de protección a los derechos de los consumidores.

BIBLIOGRAFÍA

AIMONE GIBSON, ENRIQUE. Derecho de Protección al Consumidor. Santiago Chile. Editorial Jurídica Conosur Limitada. 1998. 313 p.

Boletín Nº 2787-03, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ministerio de Hacienda.

CACHO GÁLMEZ, MANUEL; MARTINEZ JIMÉNEZ , ANDRÉS; MORAGA CARREÑO, RODRIGO. El sistema de defensa del consumidor y análisis crítico al proyecto de reforma de la Ley 19.496. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, Chile. Universidad de Chile, Facultad de Derecho. 2002. 182 p

CÓDIGO CIVIL, Editorial Jurídica de Chile. Santiago, Chile. 2001.

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL, Editorial Jurídica de Chile. Santiago, Chile. 2000.

CÓDIGO ORGÁNICO DE TRIBUNALES, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Chile. 2000.

CORTEZ MATCOVICH, GONZALO. El nuevo Procedimiento Regulado en la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Chile. Editorial Lexis Nexis. 2004. 145p

FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO. Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor. Santiago , Chile. Editorial Lexis Nexis. 2003. 145 p

GONZALEZ CASTRO, HERNAN MAURICIO. Análisis Comparativo de la Ley 19.496 y su Proyecto de Reforma, en Relación al Ámbito de Aplicación en las materias de Objeto de Reclamo ante el SERNAC de Talca entre Enero y Junio de 2003. Memoria para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales. Talca. Chile. Universidad de Talca. Facultad de Derecho. 2003.

Ley N° 18.287, Que Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, publicada en el Diario Oficial el 7 de Febrero de 1984.

Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, publicada en el Diario Oficial el 7 de Marzo de 1997.

Ley N° 19.955, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, publicada en el Diario Oficial el 14 de Julio de 2004.

MENANTAU HORTA, HERNAN. Manual de Derecho de Protección al Consumidor Ley N° 19.496. Santiago, Chile. Editorial Jurídica del Congreso. 2000. 189p.

PFEFFER URQUIAGA, FRANCISCO. Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor. En: Gaceta jurídica N° 205.

SERVAT YARUR, JACINTO y JAQUE ARELLANO, IVAN. La defensa Procesal del Consumidor en el Derecho Chileno y Comparado. Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Santiago, Chile. Universidad de Chile, facultad de Derecho. 1999. 294 p.

www.ceaccu.org/derechosbasicos.htm

www.chile.com

www.congreso.cl

www.cooperativa.cl

www.cuadernos.bioetica.org/doctrina16.htm

www.minecom.cl

www.senado.cl

www.sernac.cl