



UNIVERSIDAD
Finis Terrae
VINCE IN BONO MALUM

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA DE DERECHO

LEY DEL CONSUMIDOR, PROCEDIMIENTO Y JURISPRUDENCIA.

JOSÉ LUIS BARRERA ARAVENA
JOSÉ MIGUEL BARRERA CORREA

Memoria presentada a la Facultad de Derecho para optar al grado de Licenciado
en Ciencias Jurídicas

Profesor Guía: José Ignacio Cuesta Ezquerra

Santiago, Chile

2014

Dedicamos y agradecemos la presente memoria, a nuestros padres y hermanos y muy en especial a nuestra difunta abuela María Ester Ávila que con su dulzura y sabios consejos, siempre nos motivó a perseverar en nuestros sueños y a nuestro padre y difunto tío, Juan Herman Barrera Ávila, que con su ejemplo, nos inspiró a seguir esta profesión, que tanto amo y desempeño hasta el fin de sus días, inculcando en nosotros ideales, de justicia, perseverancia y de lucha por un mundo mejor.

A todos ellos gracias por su apoyo incondicional y siéntanse orgullosos de que sus hijos menores, a pesar del tiempo y el sacrificio personal, han logrado lo que tanto habían esperado.

“Ese es mi afán y lo he de lograr...

No importa el esfuerzo, no importa el lugar...

Saldré a combatir y mi lema será...

Defender la virtud, aunque deba el infierno pisar...”

-Don Quijote de la Mancha

INDICE

INTRODUCCIÓN.

CAPITULO PRIMERO: LEY 19.955.

- 1.1 Análisis.
- 1.2 Clases de acciones
 - a) punitiva o sancionatoria
 - b) reparatoria
 - c) cesación
- 1.3 Normas comunes al ejercicio de las acciones descritas.
- 1.4 Competencia correspondiente a la acción individual.
- 1.5 Excepción norma de competencia.
- 1.6 Procedimientos establecidos en la Ley N° 19.496

A-Procedimiento para la protección del interés Individual de los consumidores.

A1) cuantía menor a 10 UTM.

A2) cuantía mayor a 10 UTM.

B- Procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

CAPITULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS INDIVIDUAL DE LOS CONSUMIDORES.

- 2.1 Características
- 2.2 Inicio del procedimiento por demanda, denuncia o querrela.
- 2.3 Requisitos demanda

- 2.4 Notificación.
 - a) Notificación personal
 - b) Caso en que persona no es habida.
 - c) Notificación por carabineros
- 2.5 Representación del proveedor o presunción.
- 2.6 Interposición acción civil, competencia y plazo
- 2.7 Comparendo de contestación, conciliación y prueba.
- 2.8 Defensa del demandado.
- 2.9 Desistimiento.
- 2.10 Prueba.
 - a) Principio dispositivo.
- 2.11 Medios de prueba aplicables.
 - a) Testigos
 - b) Prueba documental
 - c) Prueba confesional, absolucón de posiciones.
 - d) Peritos.
- 2.12 Apreciación prueba.
- 2.13 Sentencia, contenido y ejecución de esta.
- 2.14 Cumplimiento incidental.
- 2.15 Caso en que demanda, denuncia o querrela es temeraria.
- 2.16 Recursos.
 - a) Reposición.
 - b) Apelación. b1) plazo comparecer.
 - b2) competencia tribunal de alzada.
 - b3) presentación pruebas en segunda instancia.
 - b4) casación.
- 2.17 Aplicación medidas cautelares.
- 2.18 Medidas prejudiciales precautorias.
- 2.19 Medidas decretadas de oficio por el juez.
- 2.20 Conductas ilícitas relacionadas con las medidas precautorias.

2.21 Esquema nº 1 explicativo.

CAPITULO TERCERO: PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCION DEL INTERES COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES.

3.1 Primera etapa: fase declarativa de responsabilidad.

3.2 Características generales del procedimiento

- a) valoración de la prueba.
- b) competencia.
- c) titulares de la acción.
- d) de la indemnización.
- e) de la interrupción de la prescripción.
- f) de la representación, notificación y honorarios abogados.
- g) de las apelaciones.
- h) de la acumulación.

3.3 Análisis del procedimiento.

3.4 Requisitos demanda.

3.5 Recursos que proceden frente a la resolución que declara admisible la demanda.

- a) Reposición.
- b) Apelación.
- c) Resolución que declara inadmisibile la demanda.
- d) Casación.

3.6 Contestación demanda

3.7 Audiencia de conciliación.

3.8 Esquema explicativo nº2.

3.9 Publicidad de la admisibilidad de la acción colectiva.

3.10 Importancia de la publicidad.

- 3.11 Prohibición de Litis pendencia.
- 3.12 Acumulación de procesos.
- 3.13 Facultades judiciales.
- 3.14 Contenido sentencia en juicio colectivo.
- 3.15 Efectos erga omnes dela sentencia dictada en juicio colectivo
- 3.16 Publicación sentencia.
- 3.17 Contenido de avisos.
- 3.18 Comparecencia de interesados.
- 3.19 rechazo de la demanda e interposición de nueva acción.

- 3.20 Segunda etapa: fase colectiva indemnizatoria.
- 3.21 Procedimiento.
- 3.22 Sanciones al no cumplimiento de las obligaciones del demandado.
- 3.23 Recursos.
 - a) Reposición y apelación en subsidio.
 - b) Tribunal competente para conocer.

- 3.24 Esquema nº3 explicativo.

CONCLUSIONES.

JURISPRUDENCIA.

BIBLIOGRAFIA.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo, analizaremos los procedimientos que la Ley prescribe, para defender los derechos del consumidor ante los Juzgados de Policía Local. Junto con analizar, las respectivas etapas procesales, sus plazos, recursos, normas ordinarias y especiales aplicables, complementaremos el tema con jurisprudencia, con la finalidad de hacer de este un texto más comprensible y enriquecedor.

CAPITULO PRIMERO: LEY 19.955

1.1 ANÁLISIS.

La ley 19.955 del 14 de julio de 2004 sustituyó completamente el título IV de la Ley del Consumidor por el que aparece caratulado como “Del procedimiento que da a lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso”, Con esta reforma se derogaron todos los artículos que regulaban el antiguo procedimiento, estableciendo nuevas normas que tienen por objeto satisfacer de manera más rápida y eficiente, las acciones deducidas por los afectados.

Con la reforma se establecieron tres clases de acciones:

a.) Una a título individual prevista en el artículo 50, inciso 3° LPC, entendiéndose por tales las que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado por una infracción, lo que se traduce, en un procedimiento de única instancia, de carácter simple, siempre que se trate de menor cuantía, (menos de 10 U.T.M), con el objeto de solucionar las controversias, de manera expedita y eficaz que se pudiesen suscitar en los actos

y conductas de consumo, manteniendo así, un plano de mayor igualdad entre partes a nivel procesal. El procedimiento establece un solo comparendo, de contestación, conciliación y prueba, el que se inicia con la solicitud del afectado, traduciéndose en comparecencia de las partes, relación de los hechos y peticiones realizadas al tribunal, en general.

Cuando la cuantía supera las 10 U.T.M, o de cuantía indeterminada, en la que conforme con la Ley 18.287 de procedimiento ante los juzgados de policía local, que se aplica en forma supletoria, procede el recurso de apelación.

b.) Un asegunda acción, es en beneficio del interés colectivo de los consumidores, (art 50 inciso 5° LPC) que son aquellas que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Esta acción colectiva no es nueva en nuestra legislación, ya que, a pesar de la reforma, todavía subsisten mecanismos destinados a salvaguardar los derechos comunes de los consumidores, de tal forma, sigue vigente el artículo 25 de la LPC que dispone que *“El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.*

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a

descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda”

Conforme con la mencionada disposición, el titular del derecho vulnerado ejerce su acción mirando su interés individual, a pesar de que en el fondo es de carácter común, ya que no solo interesa a él como consumidor, sino que también interesa a un grupo determinado o determinable de consumidores. No solo el afectado tiene un vínculo contractual con el proveedor de servicios, sino que otra personas, pero la sentencia judicial que establece la responsabilidad y la reparación pecuniaria, favorecerá al afectado que ejerció su derecho ante el órgano jurisdiccional, no extendiéndose los efectos de dicha sentencia a los demás consumidores vulnerados.

c) La tercera acción que nos hace mención la reforma introducida, es contemplada en el artículo 50 inciso 6° de LPC que dispone que *“Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.”* Aquí se Promueve la defensa de los derechos vulnerados de los consumidores a través de un juicio colectivo, situación que constituye una novedad ya que ahora se busca proteger no solo al actual interesado, sino a las demás personas que se consideren afectados, concurriendo y cumpliendo con los requisitos que la ley interpone para ejercicio de dicha acción que relataremos con posterioridad.

Cabe mencionar, que a pesar de la nueva reforma, en la actualidad sigue vigente una norma que tutela la defensa colectiva de los derechos vulnerados, prevista en el artículo 45 de la LPC que dispone que *“Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.*

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.”

Como vemos, esta norma implica una situación jurídica de interés público, que habilita a cualquier consumidor a ejercer la acción destinada a resarcir el derecho afectado, acreditando el daño sufrido. De esta manera, la sentencia favorable y sus efectos solo miran el interés del que la ejerció, y no los de los demás consumidores afectados, quienes deberán concurrir en forma individual en caso de ser vulnerados sus derechos.

1.2 CLASES DE ACCIONES

A) ACCION PUNITIVA O SANCIONATORIA.

Esta acción persigue hacer efectiva la responsabilidad contravencional o infraccional, a través de una sanción impuesta al autor de la conducta u omisión que la LPC castiga. A modo ejemplar algunas conductas tipificadas como infracciones en la ley de protección de los consumidores son las relacionadas con organizaciones de consumidores, artículo 9 inciso final y artículo 11 parte final.LPC, las directamente relacionadas con las responsabilidades del proveedor, artículo 12, 13, 15, 18, 23, 25 LPC, las vinculadas a la publicidad falsa o engañosa, artículos 24 inciso 2°, 28 A, 29 LPC, las que vulneran las normas

relativas al crédito del consumidor, artículos 39, 39 A LPC y las re relativas a la seguridad de los productos o servicios contemplada en el artículo 45 LPC.

La reforma estableció una serie de sanciones más severas, como ocurre en los casos de publicidad engañosa o falsa, a su vez, también agregó ciertos parámetros, a la hora de aplicar las multas, además, de la cuantía y las facultades económicas del infractor, encontramos, el grado de negligencia, gravedad del daño causado y el riesgo a que quedo expuesta la víctima o la comunidad, en su caso.

B) ACCIONES REPARATORIAS.

La contravención a una norma, no produce otra consecuencia que la de la imposición de la sanción legalmente establecida, que en este caso es la aplicación de una multa con la cual se sanciona al infractor.

Pero, la ley nos permite acumular a un proceso infraccional un objeto civil, que se traduce en una indemnización de perjuicios, que busca a través de la declaración de la sentencia, la reparación del daño y perjuicios causados por la conducta del proveedor.

Con respecto al ejercicio de la acción, conforme con el artículo 9 de la Ley 18.287 debe ejercerse conjuntamente la acción civil con la contravencional y la acción civil puede interponerse posteriormente, pero debe ser notificada, a lo menos con 3 días antes del comparendo que se fijo en autos.

C) ACCIONES DE CESACION.

Es la que tiene por objeto, mientras se resuelve la demanda o se investiga la denuncia, detener el efecto nocivo o dañoso que la acción u omisión de cargo del proveedor o prestador del servicio causen a la comunidad. Pretende que junto con

la paralización de la actuación, se evite que los hechos gravosos se repitan en el futuro.

Así, el artículo 31 de LPC otorga al tribunal que conoce de una denuncia por publicidad falsa, la facultad para disponer de oficio o a petición de parte, la suspensión de las emisiones publicitarias, en la medida que la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten y el artículo 49 de la LPC, otorga la facultad del juez, para disponer el retiro del mercado de bienes que sean peligrosos para la salud o seguridad de las persona.

1.3 NORMAS COMUNES AL EJERCICIO DE LAS ACCIONES DESCRITAS.

Conforme con el artículo 50 de la LPC *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes aun conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”

1.4 COMPETENCIA CORRESPONDIENTE A LA ACCION INDIVIDUAL.

Conforme a lo establecido en el artículo 50 A de LPC, “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”.

En los casos de contratos celebrados por medios electrónicos, es difícil determinar su territorialidad, a consecuencia de lo cual se establece que será competente el juez de la comuna en que resida el consumidor, en caso de no darse los presupuestos señalados en el artículo 50 A inciso 1º.

1.5 EXCEPCIÓN A LA NORMA DE COMPETENCIA.

Esta excepción la encontramos en el inciso final del artículo 50 A de la LPC, que dispone que *“Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º 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”*.

Cabe señalar que conforme con el artículo 2º bis, las normas que establece la ley N°19.496, no tienen aplicación a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios, ya que se encuentran regulados por leyes especiales.

Esta ley tiene aplicación en aquellas causas donde se encuentre comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que tienen derecho a solicitar indemnización de perjuicios mediante este procedimiento, por lo que estas causas se entregan al conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia, exceptuando de dicha competencia a los jueces de policía local.

Es así, como en el artículo 16 de la LPC nos dice *“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales

que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.

Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente”.

Asimismo el artículo 16 A, establece “Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración”.

Por último, el artículo 16 B nos dice “El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley”.

Es por esto, que el legislador ha establecido excepcionalmente el conocimiento y competencia de las materias mencionadas en los artículos anteriormente descritos a los tribunales ordinarios de justicia, siempre y cuando, estas causas se ejerciten como acciones de interés colectivo o difuso de los consumidores, para la cual se constituye este procedimiento especial.

1.6 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 19.496

Según lo establecido en la reforma del año 2004 se establecen 2 tipos de procedimientos:

A.-Procedimiento para la protección del interés individual de los consumidores que conocen los juzgados de policía local, y se puede iniciar por demanda, denuncia o querrela, a su vez este procedimiento se divide en:

A1.- Cuya cuantía es menor a 10 U.T.M, caracterizándose por ser un procedimiento de única instancia, en la cual todas las resoluciones son inapelables.

A2.- Cuya cuantía excede de 10 U.T.M, o cuantía indeterminada, en la cual procede la apelación según lo establecido en la ley 18.287, de procedimiento ante juzgado de policía local, normas que se aplica en forma supletoria.

B- Procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, que se inicia por demanda de alguna entidad o grupo a quien la ley le reconoce legitimación (Art 50 B LPC)

CAPITULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS INDIVIDUAL DE LOS CONSUMIDORES.

2.1 CARACTERISTICAS.

A. Es un procedimiento concentrado, que extractadamente se somete a la siguiente ritualidad: 1. Inicio por demanda, denuncia o querrela. 2. Notificación
3.- Comparendo o audiencia de contestación, conciliación y prueba y 4. Sentencia (dentro de 15 días siguientes desde estado de fallo)

B. Cuando la cuantía es superior a 10 U.T.M o indeterminada procede la apelación.

C. Cuando la cuantía es inferior a 10 U.T.M, es de única instancia, de manera que todas las resoluciones dictadas en él, incluida la sentencia son inapelables.

D. El Tribunal competente para conocer es el Juzgado de Policía Local, según lo establecido en el artículo 50 A, de la ley 19.496 considerando: a) La comuna en que se hubiese celebrado el contrato respectivo; b) donde se hubiese cometido la infracción o dado inicio su ejecución por parte del actor.

En caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en los cuales no sea posible determinar el Juez de policía local competente para conocer del asunto, será el juez de la comuna en donde resida el consumidor.

E. Este procedimiento se encuentra regulado por el título IV, de la Ley del Consumidor, en todo aquello que no se encuentra regulado por dicho título, se estará en lo dispuesto en el procedimiento establecido de Policía Local y en subsidio de esta, a las normas del Código de Procedimiento Civil, según lo establecido en el artículo 50 B, de la Ley N° 19.496.

F. Se debe mencionar que la sola presentación de la denuncia o querrela infraccionaría respectiva, provoca el efecto de interrumpir la prescripción de la acción. En este sentido el artículo 26 de la ley del consumidor nos señala las normas de prescripción e interrupción señalando que “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Este plazo se suspenderá cuando el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor,

según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Las Etapas del Procedimiento

2.2 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Debemos distinguir si el procedimiento se inicia por demanda, denuncia o por querrela.

1. Demanda. El actor pretende que el tribunal se pronuncie respecto de el reconocimiento o declaración de un derecho controvertido o a su vez puede ser constitutivo que además de declarar un derecho genera un nuevo estado jurídico, o de condena que junto con declarar un derecho, impone al demandado el cumplimiento de una obligación de dar , hacer o no hacer, persiguiendo que la sentencia establezca la responsabilidad por el incumplimiento de una obligación y posterior reparación del daño sufrido que se traduce en una indemnización.

2. Denuncia. Es la constancia que puede hacer cualquier persona como sería por ejemplo la denuncia por publicidad falsa ante el SERNAC.

3.- Querrela. Solo la interpone el afectado ante la ocurrencia de un hecho que reviste los caracteres de delito, como sería por ejemplo el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. (Art 18 de LPC).

Esta ley protege los derechos de los consumidores, ampara y regula los actos de consumo y establece las sanciones correspondientes frente a infracciones en

perjuicio de los consumidores y faculta que las víctimas soliciten la correspondiente indemnización de perjuicios.

En virtud de lo señalado en el artículo 50 C de la LDC, la presentación de la demanda, querrella o denuncia, deberá ser por escrito, sin la necesidad del patrocinio de un abogado habilitado, pudiendo las partes comparecer personalmente o con abogado si lo estiman necesario.

El SERNAC se encuentra facultado para asumir la representación y defensa de los derechos sus afiliados y consumidores que lo soliciten y representar el interés individual, colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan. (Arts. 5, 8 letra D y E de la LDC)

2.3 REQUISITOS DEMANDA.

Una vez interpuesta la demanda, denuncia o querrella el tribunal analiza los antecedentes para determinar el cumplimiento de los requisitos legales, fundamentalmente los previstos en el artículo 254 del CPC , lo comunes a todo escrito y los relacionados con los de comparecencia en juicio (patrocinio y poder), si procediere (facultad discrecional).

2.4 NOTIFICACIÓN.

A) NOTIFICACION PERSONAL.

El artículo 8 de la ley sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, dispone que “La notificación de la demanda, querrella o denuncia, se practicará personalmente, entregándose copia de ella y de la resolución del tribunal, firmada por el Secretario, al demandado, querrellado o denunciado”.

B) CASO EN QUE PERSONA NO ES HABIDA

El Artículo 50 B, dispone que cuando el proveedor denunciado no es habido para notificarlo “el funcionario encargado de la diligencia hará entrega de las copias indicadas a cualquier persona adulta que allí se encuentre o la fijará en la puerta de ese lugar, siempre que se establezca que la persona a quien debe notificarse se encuentra en el lugar del juicio y que aquella es su morada o lugar de trabajo, bastando para comprobar estas circunstancias la debida certificación del ministro de fe. La entrega de estas copias se hará sin previo decreto del juez. Si a dicho lugar no se permitiere el libre acceso, las copias se entregarán al portero o encargado del edificio o recinto, dejándose testimonio expreso de esta circunstancia”.

C) NOTIFICACION POR CARABINEROS

En casos calificados, y por resolución fundada el tribunal, podrá un funcionario de carabineros, realizar las notificaciones señaladas anteriormente, según lo establece el artículo 8, inciso 4°, de la Ley 18.297.

2.5 LA REPRESENTACION DEL PROVEEDOR O PRESUNCION.

El artículo 50 C de LPC La Ley del Consumidor dispone una presunción respecto de la persona que representa al proveedor, en caso de que se tenga duda acerca de su persona, al señalar que “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”

Por su parte el 50 D señala: “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”

2.6 INTERPOSICION ACCION CIVIL, COMPETENCIA Y PLAZO.

El artículo 9 de la ley 18.297, dispone que “El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional” Por ende la demandada civil deberá notificarse con 3 días de anticipación al comparendo de contestación y prueba que se celebre. (Art. 9 inciso segundo, de la ley 18.297.

2.7 COMPARENDO DE CONTESTACION, CONCILIACION Y PRUEBA.

En algunos juzgados, frente a una denuncia, se cita al denunciante a prestar lo que se denomina una declaración indagatoria, propia del procedimiento de los juzgados de policía local, la que tiene por objeto que las partes declaren acerca del hecho denunciador. Presentada la declaración indagatoria, o en su defecto no concurriendo a prestarla, el tribunal citara a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Por su parte, en otros tribunales, presentada la demanda, denuncia o querrela, el tribunal deberá fijar un día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y prueba, la cual se verifica con las partes que asistan, debiendo concurrir las mismas con todos sus medios de prueba.

Por lo anterior, las partes debidamente emplazadas deberán concurrir a la audiencia con sus antecedentes probatorios ya que ésta es la oportunidad fijada para la producción de prueba.

Además, si se pretende demandar, esta debe ser presentada antes de la celebración de comparendo de contestación, conciliación y prueba y notificada a lo menos 3 días antes del comparendo.

2.8 DEFENSA DEL DEMANDADO

La ley de procedimiento ante los juzgados de policía local, se aplica supletoriamente en todo lo que no esté regulado por la ley del consumidor. Es por esto que el artículo 10 de Ley 18.287 dispone que “La defensa del demandado, denunciado o querellado podrá hacerse verbalmente o por escrito. Las partes podrán formular observaciones a la demanda, denuncia o querrela y a la defensa, en su caso, de lo que se dejará constancia por escrito”.

El mismo artículo en su inciso final se refiere a la posibilidad de suspender la audiencia “En todo caso y oída la defensa del demandado el Juez, si lo estima conveniente y en resguardo de los derechos del demandante o demandado, podrá suspender el comparendo y fijar nuevo día y hora para su continuación, con el solo objeto de recibir la prueba”

Siguiendo con el curso de juicio “En el comparendo y después de oír a las partes, el Juez las llamará a conciliación sobre todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas. Producida la conciliación, la causa proseguirá su curso en lo contravencional.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, el juez podrá llamar nuevamente a conciliación en el curso del proceso. Las opiniones que emita el Juez, en el acto de la conciliación, no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa.

De la conciliación total o parcial se levantará acta que contendrá sólo las especificaciones del arreglo, la cual suscribirá el Juez, las partes y el secretario, y

tendrá el mérito de sentencia ejecutoriada”. Así lo estipula el artículo 11 de la ley 18.287.

2.9 DESESTIMIENTO.

De iniciarse el procedimiento por denuncia, el denunciante puede desistirse de esta y se ordenará el archivo de los autos.

2.10 PRUEBA.

La ley de protección de los derechos de los consumidores, no regula plenamente el régimen probatorio y se remite a lo establecido en la Ley 18.287, con ciertas diferencias que analizaremos a continuación.

A) Principio dispositivo

Presente en todos los procedimientos civiles, que se traduce en la aportación de prueba de las partes, correspondiéndole a estos la presentación de los hechos al proceso, así como admitir la existencia de estos y, por ende, recaer la carga de la prueba.

Con respecto a la carga de la prueba la LPC en su Artículo 16.nos dice que” No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Con respecto a la iniciativa probatoria que a las partes les corresponde, la norma no es excluyente ya que el juez en virtud del artículo 16 de la Ley 18.287 dispone que “el juez podrá decretar, en todos los asuntos de que conozca, durante el transcurso del proceso, las diligencias probatorias que estime pertinentes”. Estableciendo así cierta iniciativa probatoria por parte del juez.

2.11 MEDIOS DE PRUEBA

Seguidamente analizaremos, los medios de prueba a utilizar en estos, procedimientos, los que se encuentran establecidos en el Código de Procedimiento Civil, que se aplican en forma supletoria.

A) TESTIGOS

Con respecto a la presentación de testigos nos remitimos a lo establecido en el artículo 12 del procedimiento ante juzgado de policía local el cual señala que “no podrá presentarse por cada parte más de cuatro testigos, cualquiera que fuere el número de hechos controvertidos”.

La lista de testigos podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba según lo establece el artículo 50 C, inciso segundo de LPC. “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.”

En caso de las tachas se aplica lo establecido en el artículo 358 del CPC, que nos dice “Son también inhábiles para declarar: 1° El cónyuge y los parientes legítimos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la parte que los presenta como testigos; 2° Los ascendientes, descendientes y hermanos ilegítimos, cuando haya reconocimiento del parentesco que produzca efectos civiles respecto de la parte que solicite su declaración; 3° Los pupilos por sus guardadores y viceversa; 4° Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente. Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el que preste habitualmente servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa; 5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio;

6° Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto; y 7° Los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren.

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias.

Las inhabilidades que menciona este artículo no podrán hacerse valer cuando la parte a cuyo favor se hallan establecidas, presente como testigos a las mismas personas a quienes podrán aplicarse dichas tachas.

Al existir tacha, se confiere traslado inmediatamente a la contraparte, quien debe evacuarlo inmediatamente (incidente).

Entre las facultades del juez encontramos la mencionada en el art. 13 de la Ley 18.287 que dispone "El Juez podrá ordenar la comparecencia personal del demandado, denunciado o querellado, si lo estimare necesario, bajo los apercibimientos legales a que se refiere el artículo 380 del Código de Procedimiento Civil. Igual facultad tendrá para ordenar la comparecencia de los testigos". Los apercibimientos se encuentran contemplados en el artículo 380 del C.P.C.

B) PRUEBA DOCUMENTAL.

Se aplica en forma supletoria las normas previstas en los artículos 342 y siguientes del CPC.

C) PRUEBA CONFESIONAL, ABSOLUCION DE POSICIONES.

Las preguntas se deben entregar en un sobre sellado y se fijara día y hora para la realización de la prueba confesional. Si el absolvente se encuentra en la audiencia, se puede solicitar que inmediatamente conteste las preguntas contenidas en el pliego.

D) PERITOS.

Se aplican las normas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, respectos de estos.

2.12 APRECIACION DE LA PRUEBA.

A su vez, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, según lo que reza el artículo 14 de la ley 18.287.

Por último, según lo señalado en el artículo 50 F LPC, Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

2.13 SENTENCIA, CONTENIDO Y SU EJECUCION.

La sentencia deberá dictarse dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha en que el juicio se encuentre en estado de fallo, según lo establece el artículo 17 de la ley 18.287. Cabe mencionar, que al aplicarse supletoriamente las normas del

código de procedimiento civil, la citación para oír sentencia sería un trámite obligatorio en los procesos en que se hace valer el interés individual de los consumidores.

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

La sentencia una vez ejecutoriada, tendrá mérito ejecutivo y su cumplimiento se hará efectivo ante el mismo Tribunal.

2.14 CUMPLIMIENTO INCIDENTAL

Si se solicita el cumplimiento incidental dentro del plazo de treinta días contados desde que la resolución se hizo exigible, se llevará a efecto en conformidad al procedimiento señalado en el párrafo 1°, del Título XIX, del libro I del C.P.C, 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 (por cédula).

2.15 CASO EN QUE DENUNCIA, QUERELLA O DEMANDA ES TEMERARIA.

Según lo establecido en el artículo 50 E de LPC, cuando la denuncia, querella 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, (multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente) 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 anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil solidaria de los autores por los daños ocasionados.

2.16 RECURSOS.

A) REPOSICION.

Según lo establecido en la Ley 18.287, podrá solicitarse la reposición de la sentencia que imponga una multa, antes de que se pague. El plazo interponer el recurso, es de 30 días siguientes a la notificación de la resolución condenatoria.

B) APELACION.

En el procedimiento establecido ante los juzgados de policía local, son apelables las sentencias definitivas y aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio. El recurso debe ser fundado e interpuesto en término fatal e individual de 5 días, contados desde la notificación de la resolución impugnada y conoce del recurso la Corte de Apelaciones respectiva.

Cabe mencionar a, la LPC, ni la ley 18.287, no establece las normas de cómo debe ser concedido el recurso de apelación por lo que en base a la supletoriedad, nos regiremos por las normas del CPC.

En virtud de esto debemos distinguir, sentencias definitivas e interlocutorias, en las primeras, el recurso debe concederse en el efecto suspensivo, en tanto que para las segundas, el recurso no suspende la ejecución de la sentencia.

B1) PLAZO PARA COMPARECER.

Si el apelante no compareciere dentro del plazo de 5 días desde que se reciban los autos en la secretaria del tribunal de segunda instancia, este declarara desierto el recurso de apelación. Este término se aumenta en 3 días cuando los autos se remitan desde un tribunal de primera instancia que funcione fuera de la comuna en que resida el de alzada.

B2) COMPETENCIA DEL TRIBUNAL DE ALZADA.

El tribunal de alzada, puede pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión (artículo 35 de la ley 18.287)

B3) PRESENTACION DE PRUEBAS EN SEGUNDA INSTANCIA.

La Corte de Apelaciones podrá admitir que la parte que presente pruebas que no haya producido en primera instancia, pero respecto de la prueba de testigos, solo podrá recibirse la que fue ofrecida en primera instancia y que no se hubiere rendido por fuerza mayor u otro impedimento. (Art. 34 inciso 2° de la Ley 18.287).

B4) CASACION.

Según el artículo 38 de la ley 18.287, en los juicios de Policía Local, no procede recurso de casación.

2.17 APLICACIÓN MEDIDAS CAUTELARES.

Están reguladas en la ley 18.287, mediante medidas concretas y específicas, en lo referido a la tutela cautelar, el artículo 30 de la ley citada dispone que “Para asegurar el resultado de la acción, el Juez podrá decretar, en cualquier estado del juicio y existiendo en autos antecedentes que las justifiquen, cualquiera de las medidas señaladas en el Título V del Libro II del Código de Procedimiento Civil, debiendo ellas limitarse a los bienes necesarios para responder a los resultados del proceso.”

2.18 MEDIDAS PREJUDICIALES PRECAUTORIAS.

En los casos que el Tribunal estime urgentes, podrá conceder las medidas precautorias antes de notificarse la demanda, como prejudiciales, siempre que se rinda fianza u otra garantía suficiente, a juicio del Tribunal, para responder por los perjuicios que se originen y multas que se impongan. Así lo establece el artículo 30 en su inciso segundo de la ley 18.287.

2.19 MEDIDAS DECRETADAS DE OFICIO POR EL JUEZ.

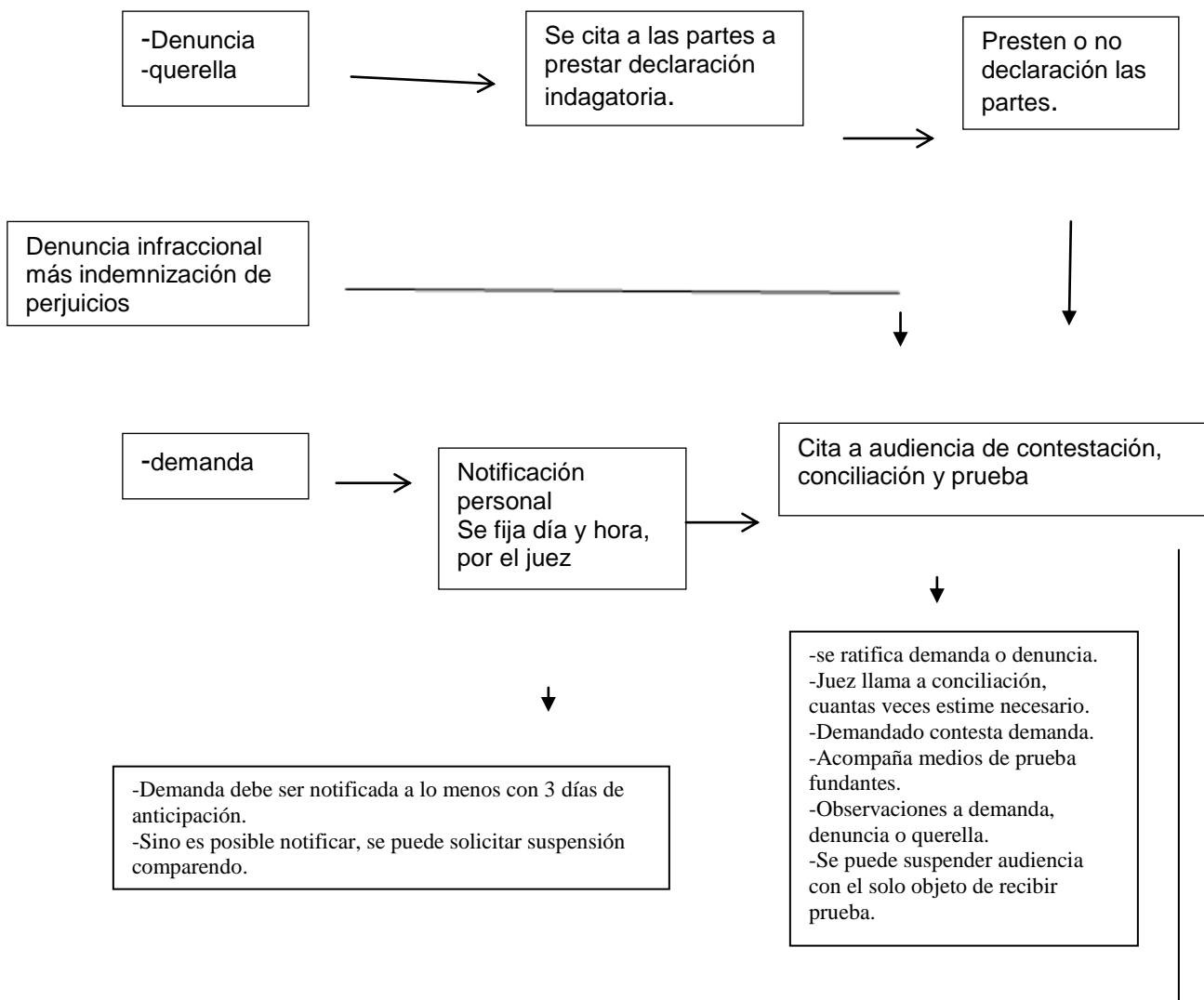
El juez puede decretar medidas precautorias de oficio, pero con ciertas limitantes por 30 días, sin perjuicio de que pueda solicitarse que se mantengan o que se decretan otras. (Art 30 inc. Tercero Ley 18.268).

2.20 CONDUCTAS ILICITAS RELACIONADAS CON LAS MEDIDAS PRECAUTORIAS

El artículo 31 de la ley 18.268, norma una serie de figuras delictivas y las sanciones para quien incurra en los ilícitos que menciona en relación a las medidas precautorias, al disponer que “Se aplicarán las penas señaladas en el artículo 467° del Código Penal al que, notificado personalmente de la resolución

que decreta una medida precautoria y con perjuicio para aquél en cuyo favor se concedió, incurriere en alguno de los hechos siguientes: 1. Si faltare a sus obligaciones de depositario o ejecutare cualquier acto que signifique burlar los derechos del acreedor; 2. Si diere el vehículo en prenda a favor de un tercero o celebrare cualquier contrato en virtud del cual pierda su tenencia; 3. Si desobedeciere o entorpeciere las resoluciones judiciales para la inspección del vehículo; 4. Si lo transformare sustancialmente, sustituyere el motor o alterare el número de éste, sin autorización escrita de su contraparte o del Tribunal; 5. Si abandonare o destruyere el vehículo, y 6.- Si lo enajenare.”

2.21 ESQUEMA N°1 EXPLICATIVO



CAPITULO TERCERO: PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCION DEL INTERES COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES.

Al analizar este procedimiento, debemos hacer mención a que se divide en dos grandes etapas, estas son: A. La que tiene por fin determinar la existencia de infracciones a la ley, determinar la responsabilidad del proveedor por lesionar los intereses colectivos y difusos de los consumidores y B. segunda etapa, tiene por objeto establecer el monto de las indemnizaciones a pagar a los consumidores, en caso de obtener una sentencia favorable pronunciada en el juicio declarativo de responsabilidad.

3.1.- PRIMERA ETAPA, FASE DECLARATIVA DE RESPONSABILIDAD.

Esta fase se regirá por lo señalado en el artículo 51 de LPC, que fue modificado el 21.10. 2011, conforme con el cual el procedimiento se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. El procedimiento se sujetará a las siguientes normas que lo hacen asimilable a un procedimiento sumario con una serie de reglas especiales establecidas por el legislador en la ley de protección de los derechos de los consumidores, más específicamente en su artículo 51, que desglosaremos a continuación.

3.2 CARACTERISTICAS GENERALES DE ESTE PROCEDIMIENTO

- A) VALORACION PRUEBA. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.
- B) COMPETENCIA. Son los Tribunales ordinarios de justicia.
- C) TITULARES DE LA ACCION. -La demanda puede ser presentada por: a) Servicio Nacional del Consumidor; b) Una Asociación de consumidores constituida, a lo menos con seis meses de antelación al día en que dicha demanda se interpone y que cuenta con la debida autorización de su asamblea para hacerlo y c) Un grupo de consumidores afectados en un

mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizadas.

D) DE LA INDEMNIZACION.

Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará acreditar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso. 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 y no habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del C.PC.

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

E) DE LA INTERRUPCION PREESCRIPCIÓN

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.

F) DE LA REPRESENTACION, NOTIFICACION Y HONORARIOS ABOGADOS

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. 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.

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.

G) DE LAS APELACIONES

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.

H) DE LA ACUMULACION

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.

3.3 ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO

La Ley 20.543, con la reforma de 21.10.2011, establece una serie de artículos, que nos indica el procedimiento a seguir, pasando desde la declaración de admisibilidad de la demanda, los recursos que proceden, la fase de contestación, audiencia de conciliación hasta la posterior citación a las parte a oír sentencia, todo en un procedimiento breve con el objeto de obtener un resultado satisfactorio respecto de los consumidores vulnerados en sus derechos.

Es por esto, que de la lectura de los artículos introducidos en la reforma, podemos entender claramente, los pasos a seguir dentro del procedimiento.

3.4 REQUISITOS DE LA DEMANDA

Junto con los requisitos generales de la demanda establecidos en el artículo 254 del CPC, analizaremos, los requisitos específicos que nos estable el Artículo 52, nos dice que el tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

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

b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50.

La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación.

3.5 RECURSOS QUE PROCEDEN FRENTE A RESOLUCION QUE DECLARA ADMISIBLE LA DEMANDA

En contra de la resolución que declare admisible la demanda, procederá el recurso de reposición y el de apelación en el solo efecto devolutivo, los que deberán interponerse dentro de diez días fatales contados desde la notificación de la demanda. La apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiaria de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida.

El recurso de reposición interrumpe el plazo para contestar la demanda y una vez interpuesto, se concederá traslado por tres días fatales al demandante, transcurridos este plazo, el tribunal resolverá si acoge o rechaza la reposición. Notificada por el estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el plazo de diez días fatales.

La resolución que conceda la apelación en el solo efecto devolutivo deberá determinar las piezas del expediente que, además de la resolución apelada, deban fotocopiar para enviarlas al tribunal superior para resolver el recurso. El apelante, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de esta

resolución, deberá depositar en la secretaría del tribunal la suma de dinero que el Secretario estime necesaria para cubrir el valor de las fotocopias y éste deberá dejar constancia de anterior en el proceso.

Si el apelante no da cumplimiento a esta obligación, se le tendrá por desistido del recurso, sin más trámite.

Respecto de la resolución que declara inadmisibles la demanda procederá el recurso de reposición y, subsidiariamente, el de apelación en ambos efectos, los que se deducirán en el plazo indicado en el inciso tercero (10 DIAS), contado desde la notificación por el estado diario de la resolución respectiva.

En el evento que se declare inadmisibles la demanda colectiva, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad con lo señalado en la letra c) del artículo 2° bis, lo que se entiende sin perjuicio del derecho de todo legitimado activo de iniciar una nueva demanda colectiva, fundada en nuevos antecedentes.

Cabe mencionar, que si la demanda colectiva ha sido declarada inadmisibles por falta de pruebas, cualquier legitimario podrá replantear una nueva acción colectiva, pero con la limitación de que debe acreditarse la procedencia con mejores argumentos y nuevos elementos probatorios.

No procederá el recurso de casación, según lo establece la reforma de la ley 20.543.

3.6 CONTESTACION DEMANDA.

Del recurso de reposición se concederá traslado por 3 días fatales a la demandante, transcurridos los cuales el tribunal deberá resolver si acoge o no la

reposición. Notificada por estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el pazo de 10 días fatales.

3.7 AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez citará a las partes a una audiencia de conciliación, para dentro de quinto día.

A esta audiencia las partes deberán comparecer representadas por apoderado con poder suficiente y deberán presentar bases concretas de arreglo.

El juez obrará como amigable componedor y tratará de obtener una conciliación total o parcial en el litigio. Las opiniones que emita no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa. La audiencia se llevará a cabo con las partes que asistan y si los interesados lo piden, la audiencia se suspenderá para facilitar la deliberación de las partes.

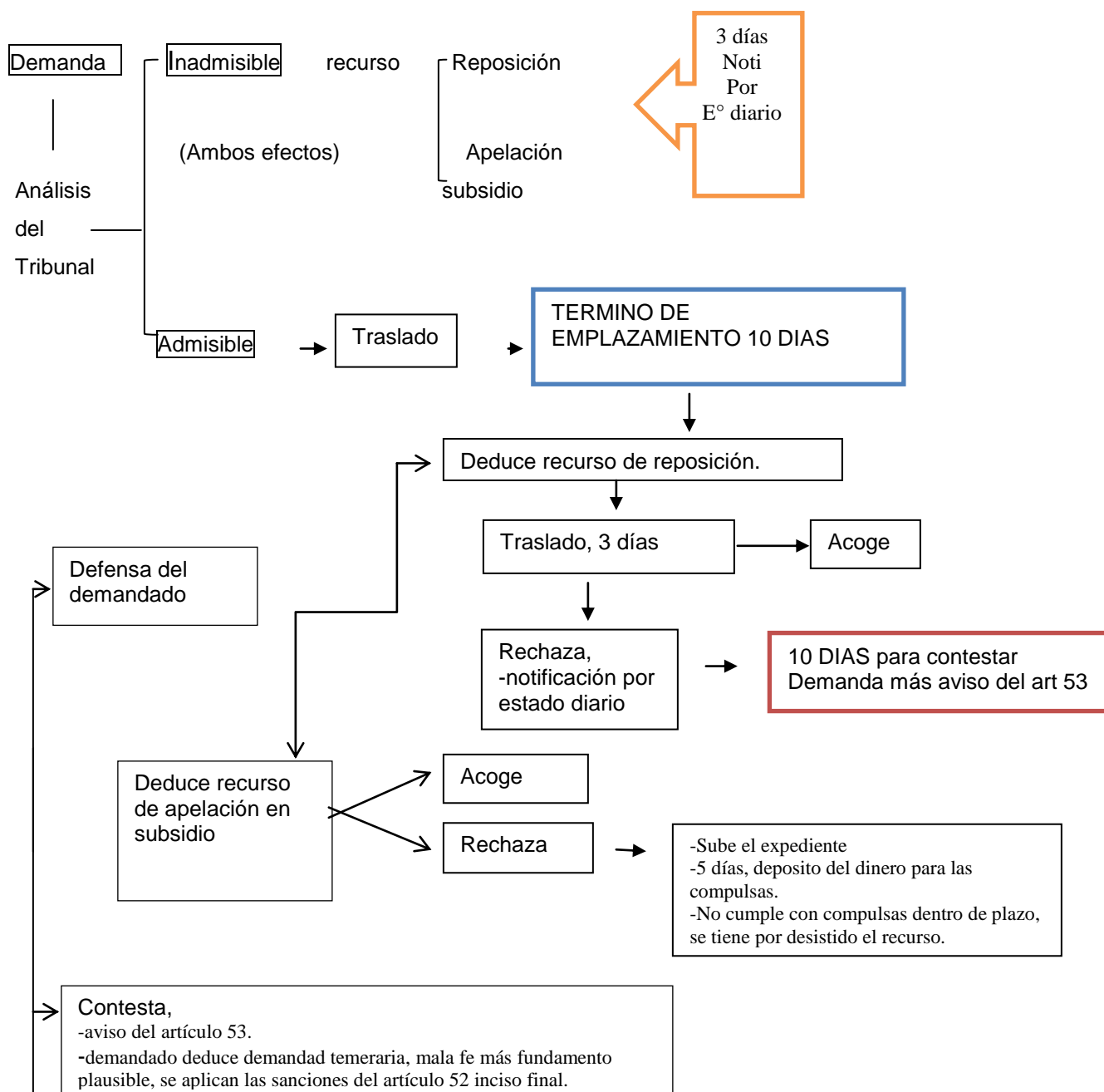
Si el tribunal lo estima necesario postergará la audiencia para dentro de tercero día, se dejará constancia de ello y a la nueva audiencia las partes concurrirán sin necesidad de nueva notificación.

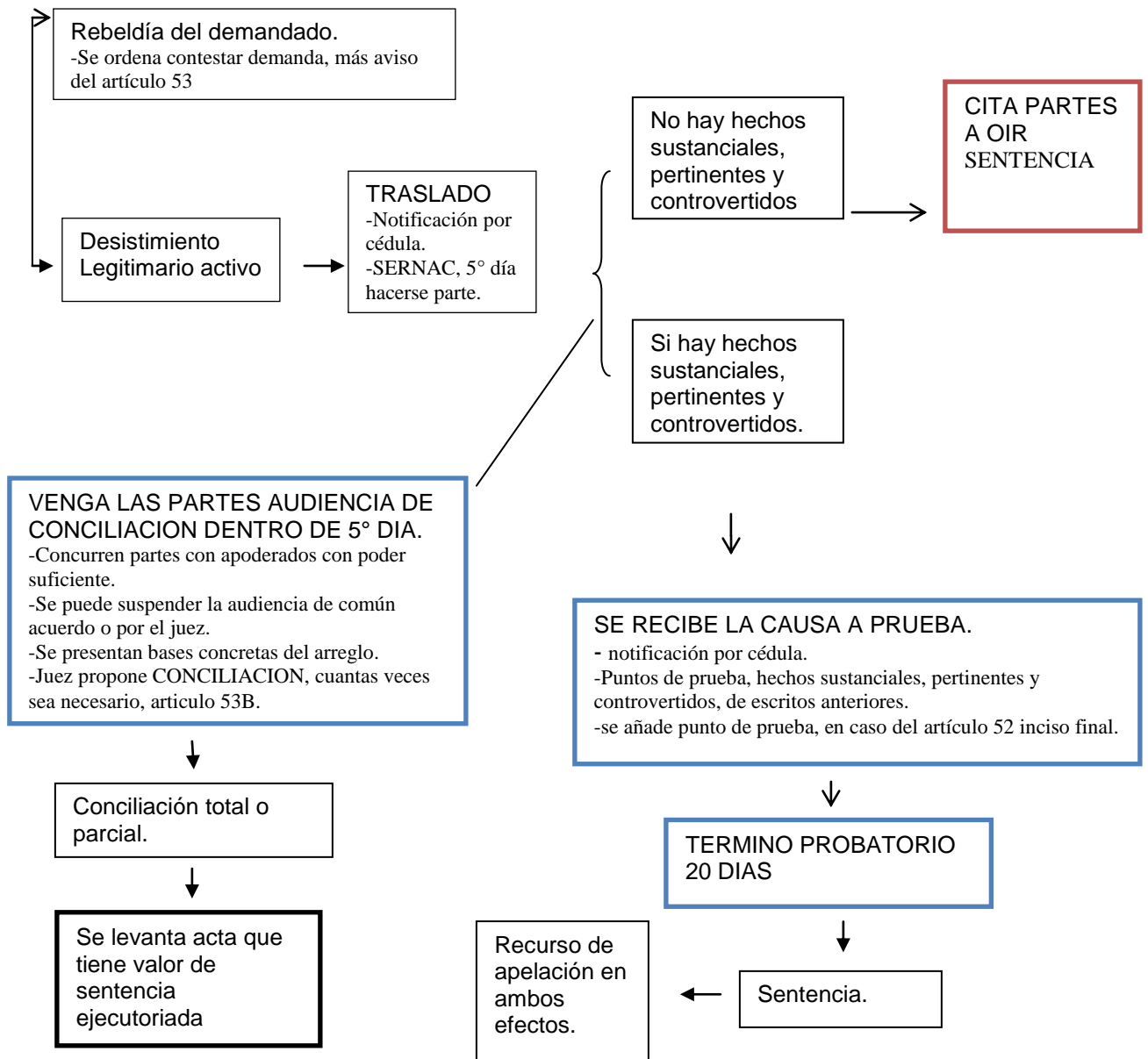
De la conciliación total o parcial se levantará un acta que consignará sólo las especificaciones del arreglo, la cual subscribirán el juez, las partes que lo deseen y el secretario, y tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los establecidos en el artículo 54.

Si se rechaza la conciliación o no se efectúa la audiencia, y si el tribunal estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba por el lapso de veinte días. Sólo podrán fijarse como puntos de prueba los hechos sustanciales y controvertidos en los escritos anteriores a la resolución que ordena recibirla. En caso contrario, se citará a las partes a oír sentencia.

Si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.

3.8 ESQUEMA N°2 EXPLICATIVO.





Como vemos en un procedimiento rápido y sencillo, la nueva modificación a su vez establece una serie de publicaciones de avisos, con el objeto de dar publicidad y poner en conocimiento de los demás consumidores afectados, para que se hagan parte en el juicio y así poder hacer valer sus derechos.

3.9 PUBLICIDAD DE LA ADMISIBILIDAD DE LA ACCION COLECTIVA

La publicidad tiene por objeto evitar que los interesados que no se apersonen en el proceso sean perjudicados en su derecho a ser oídos por el órgano jurisdiccional cuando puedan resultar afectados por la sentencia que se dicte.

De tal forma la ley establece una nueva oportunidad procesal para que los afectados puedan intervenir en el proceso y esta intervención tiene por objeto al tenor del artículo 54 C que “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”.

A su vez, el artículo 53, dispone que en la misma resolución en que se rechace la reposición interpuesta contra la resolución que declaró admisible la demanda y se ordene contestar o se tenga por contestada la demanda, cuando dicho recurso no se haya interpuesto, el juez ordenará al demandante que, dentro de décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos.

El aviso en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor se deberá mantener publicado hasta el último día del plazo señalado en el inciso cuarto de este artículo.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones: a) El tribunal de primera instancia que declaró admisible la demanda; b) La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda; c) El nombre, rol único tributario o cédula nacional de identidad, profesión u oficio y domicilio del representante del o de los legitimados activos; d) El nombre o razón social, rol único tributario o cédula

nacional de identidad, Profesión, oficio o giro y domicilio del proveedor demandado; e) Una breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal; f) El llamado a los afectados por los mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él, y g) La información de que el plazo para comparecer es de veinte días hábiles a contar de la fecha de la publicación.

El plazo para hacer uso de los derechos que confiere el inciso primero de este artículo será de veinte días hábiles contados desde la publicación del aviso en el medio de circulación nacional, y el efecto de la reserva de derechos será la inoponibilidad de los resultados del juicio.

3.10 IMPORTANCIA DE LA PUBLICIDAD.

La publicidad de la admisibilidad de la acción colectiva, es de vital importancia ya que los efectos que producirá la sentencia dictada en proceso, al producir efecto erga omnes, vinculara a todos los miembros del grupo. Es por esto, que las oportunidades que tengan los consumidores para hacerse parte en el proceso son fundamentales, no sólo para aquellos que deseen efectivamente intervenir en el mismo, sino que también para aquellos que haciendo reserva de sus acciones, no desean verse afectados por la sentencia colectiva en un plazo de 20 días desde la publicación del aviso.

3.11 PROHIBICION DE LITIS PENDENCIA

El artículo 51 N°5 prohíbe la litis pendencia entre el proceso colectivo ya iniciado y posteriores procesos individuales, cuando dispone que “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 fundada en los mismos hechos”.

Además, desde la publicación de los avisos antes mencionados, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, salvo que comparezca ante el tribunal haciendo reserva de acciones, caso en el cual los resultados del juicio no le son oponibles, o que haya hecho reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil del demandado.

3.12 ACUMULACION DE PROCESOS

Según el artículo 51 N°9 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.

3.13 FACULTADES JUDICIALES

Como menciona el 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.

A su vez, el artículo 53 B, nos dice que el juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso y 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.

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 e igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

3.14 CONTENIDO DE LA SENTENCIA EN JUICIO COLECTIVO.

El artículo 53 C, establece que 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. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.
- 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.

Como vemos, la sentencia condenatoria dictada en el juicio colectivo cierra la primera etapa, declarando la responsabilidad del demandado por los daños causados y ordenando el pago de las indemnizaciones y reparaciones que correspondan. A su vez, puede ordenar la devolución de las sumas pagadas en exceso y fijar las cantidades que procedan por grupo o subgrupo si éstos han sido constituidos durante el proceso.

3.15 EFECTOS ERGA OMNES DE LA SENTENCIA DEFINITIVA EN JUICIO COLECTIVO

Del artículo 54 nos señala que 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.

3.16 PUBLICACION DE LA SENTENCIA

Es importante que el juez se asegure de que la publicación de la sentencia que acoge la acción colectiva sea conocida por la mayor cantidad de destinatarios con el objeto de que participen ahora en la etapa de ejecución del fallo.

El artículo 54 nos señala que, 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. Lo anterior 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.

3.17 CONTENIDO DE LOS AVISOS

Tal como dispone el 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. Estos avisos contendrán, a lo menos, lo siguiente:

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;

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.

3.18 COMPARECENCIA INTERESADOS

El artículo 54 B, nos señala que los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente, más los requisitos propios de toda demanda, artículo 254 CPC. Sin perjuicio de lo anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales y 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.

3.19 RECHAZO DE LA DEMANDA E INTERPOSICION DE NUEVA ACCION

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.

3.20 - SEGUNDA ETAPA: FASE COLECTIVA INDEMNIZATORIA.

En esta materia debemos distinguir si se hace valer el nuevo procedimiento o un procedimiento distinto. En el primer caso, conforme con el art. 54 C, 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 y en el segundo 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.

Una vez establecidos los montos de la obligación a cargo del responsable del daño, los afectados contarán con un título ejecutivo que les permitirá obtener el cumplimiento de modo colectivo. Es por esto, que 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.

Quién ejerza sus derechos en el mismo tribunal en que se tramita el juicio, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. La presentación que efectúe el interesado en el juicio, en el mismo procedimiento, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo. Según dice el Artículo 54 D.

Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

3.21. PROCEDIMIENTO

Para efectos del pago de las indemnizaciones o reparaciones, la sentencia condenatoria será notificada mediante avisos publicados a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios que el juez determine, con un intervalo no inferior a 3 ni superior a 5 días entre las publicaciones.

En esta etapa los interesados deben presentarse a ejercer sus derechos en el plazo de 90 días contados desde el último aviso, y podrán comparecer personalmente o patrocinados por un abogado, pero si se ha designado un procurador común, deberán actuar a través de este y de acuerdo con las reglas generales.

La presentación que haga el interesado se limitara a acreditar la condición de miembro del grupo afectado.

Vencido el plazo de 90 días que menciona el artículo 54 C, se dará traslado de todas las presentaciones al demandado, para que en el plazo de 10 días, ampliables a petición de parte, controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de los interesados.

Podrá abrirse un término especial de prueba si el juez estima que existen hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, el que se regirá por las reglas de los incidentes (8 días plazo, 2 días para presentar lista de testigos).

Dictada la sentencia de inmediato o dentro de tercero día, al tenor del 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 30 días corridos, contados desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido (art. 54 letra 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.

3.22. SANCIONES AL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES POR EL DEMANDADO

Por último, el artículo 54 G, establece que 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.

3.23 RECURSOS

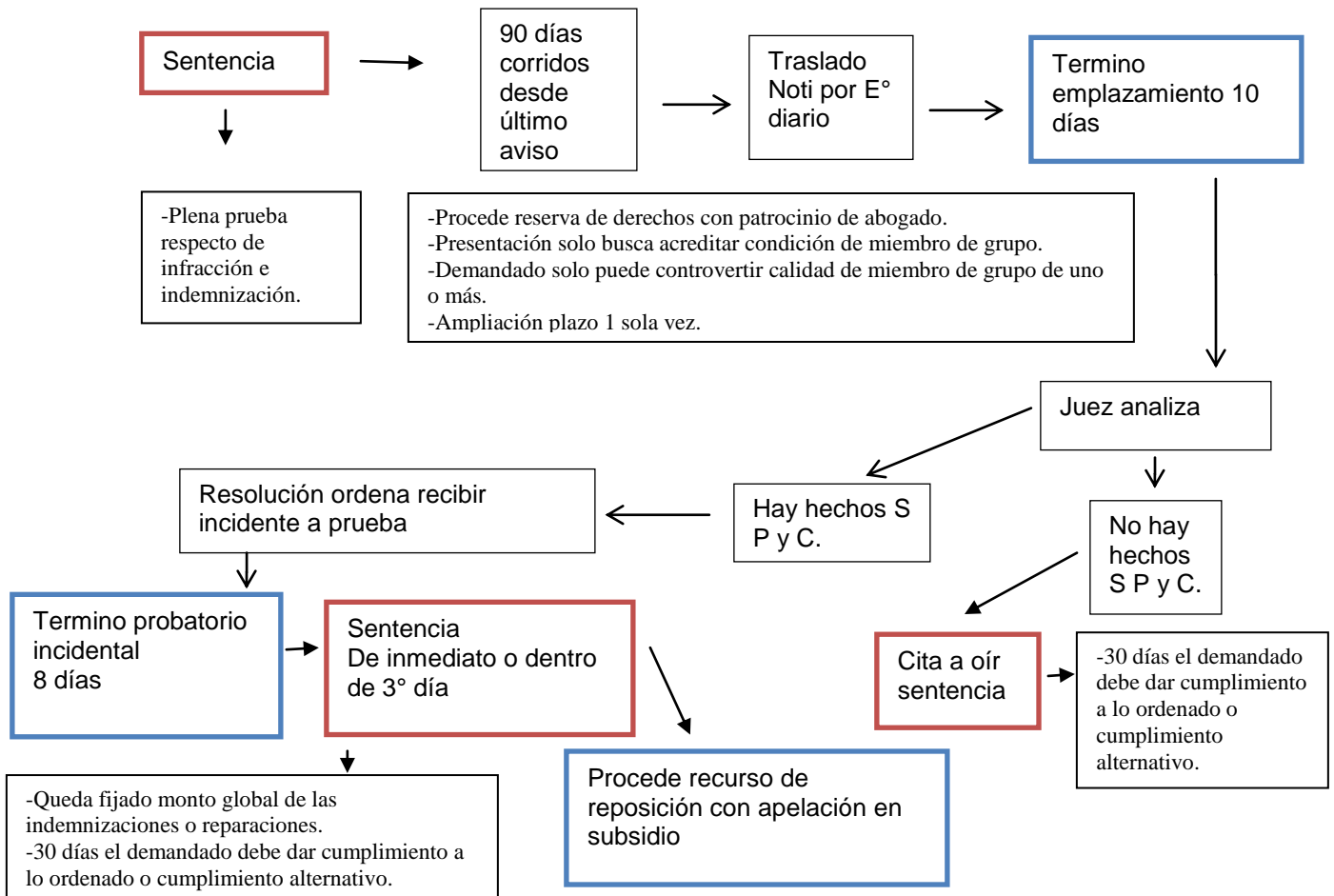
A) REPOSICION Y APELACION EN SUBSIDIO.

En contra la resolución que falla el incidente, procederá recurso de reposición con apelación en subsidio, y una vez fallado el incidente, queda fijado de modo permanente el monto global de las indemnizaciones o reparaciones que deberán pagarse por el demandado.

B) TRIBUNAL COMPETENTE PARA CONOCER.

Considerando que no existe una regla especial respecto del tribunal que debe conocer del incidente, nos remitiremos a las reglas generales del artículo 231 del CPC, que dispone la regla de la ejecución, en consecuencia será juez competente el que haya conocido de la demanda colectiva en primera instancia, que además conocerá de la correspondiente ejecución.

3.24 ESQUEMA N°3 EXPLICATIVO.



CONCLUSIONES

Como hemos analizado los diferentes aspectos de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, de fecha 7 de marzo de 1997, con las reformas introducidas por la ley 19.955, del 14 de julio de 2004 y la más reciente modificación introducida por la ley 20.543 que modifica el procedimiento colectivo o difuso de los consumidores, vemos un avance en la protección de los derechos de los consumidores, en sus respectivos procedimientos, celeridad y efectividad para ejercer las acciones judiciales, para así, obtener las reparaciones o indemnizaciones frente o los abusos de los proveedores de servicios.

Si bien estas modificaciones han mejorado el procedimiento y su rapidez al obtener resultados, debemos mencionar, que sigue existiendo excesiva dilación en la obtención de resultados favorables en beneficio de los consumidores.

A su vez, consideramos que debe dotarse de mayores facultades al Servicio Nacional del Consumidor, como ente garante y fiscalizador de los derechos de los consumidores. Creemos que un aumento sustantivo en la aplicación de multas y un aumento en su cuantía, motivaría que los proveedores de servicios estarían más atentos en el cumplimiento de la normativa legal.

En lo que respecta al procedimiento de protección individual de los consumidores, seguimos creyendo que la aplicación de multas con la limitante de 500 UTM, es un mal menor, considerando os principales actores del mercado gozan de un importante patrimonio.

Junto con un aumento en las multas y las respectivas indemnizaciones que también se ven limitadas en torno al monto y al número de consumidores que se hacen parte del proceso, debería aplicarse como sanción la prohibición de ejercer o terminación del giro comercial respecto de los proveedores que acumulen una

serie de reclamos, incumplimientos o sentencias desfavorables en los que respecta a su prestación de servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos mencionar la publicación de la sentencia favorable que debe hacer el SERNAC, con el objeto de informar a los posibles afectados frente a la infracción de los proveedores de servicios, para que concurran oportunamente a ejercer sus respectivos derechos y los plazos breves y el cumplimiento efectivo de la sentencia favorable obtenida de parte de los consumidores.

Por otro lado, la facultad que se le otorga al juez de llamar a conciliación durante el proceso y la posterior realización de ofertas de arreglo por parte de los proveedores de servicios, motiva que se genere una vía que solución de manera más expedita.

JURISPRUDENCIA:

A continuación, incorporamos una serie de fallos que dicen relación, con lo expuesto en nuestra tesis.

Tribunal: Corte Suprema (CSU)

Título: Demanda colectiva de consumidores. Legitimación activa. Ley del consumidor. Requisitos legales para legitimación activa. Debida autorización debe entenderse en su sentido natural y obvio. Manifestación de asamblea de consumidores.

Fecha: 06/05/2009

Partes: Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con BankBoston N.A.

Rol: 601-2008

Magistrado: Herreros Martínez, Margarita

Magistrado: Silva Gundelach, Guillermo

Redactor: Araya Elizalde, Juan

Redactor: Juica Arancibia, Milton

Abogado integrante: Medina Cuevas, Jorge

Publicado en: Gaceta Jurídica 347, Año 2009;

Cita Online: CL/JUR/8458/2009

Voces: ADMISIBILIDAD DEL RECURSO ~ CASACION EN EL FONDO ~ CONSUMIDOR ~ DERECHOS

DEL CONSUMIDOR ~ LEGITIMACION ACTIVA ~ LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL

CONSUMIDOR

Sumarios:

1. Posee legitimación activa para una demanda colectiva de consumidores, una asociación de aquellos, constituida a lo menos con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción y que cuente con la autorización de su asamblea para este propósito. La autorización que confiere dicha asamblea no debe entenderse en un sentido rígido ni acuciosamente detallado, puesto que el espíritu de la ley de protección a los consumidores apunta a una protección amplia y sin mayores trabas procesales para el debido resguardo de los mismos, por lo tanto es menester entender la aprobación de la asamblea y su acta de discusión, como satisfactorias del requisito de debida autorización señalado por la ley 19.496, por aprobar y discutir en dicha instancia, los temas que dan lugar a la demanda

La acción presentada será admisible toda vez que: la acción ha sido deducida por un sujeto legitimado, como lo es la asociación de consumidores en la especie; que la conducta afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores; que la acción precise los hechos que agravan el interés colectivo; y finalmente que el número potencial de afectados justifique la necesidad procesal de proceder por ésta vía especial. Todos estos requisitos concurren en el caso particular, dando lugar a la admisibilidad de la acción.

Texto Completo:

Santiago, seis de mayo de dos mil nueve.

Vistos:

En estos autos Rol N° 19.914 2006, del Trigésimo Juzgado Civil de Santiago, caratulados Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con BankBoston N.A. , procedimiento sumario especial regulado en el artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, don Stefan Larenas Riobo, en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile deduce demanda colectiva por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores en contra de BankBoston, N.A. a fin de que se acceda a las siguientes peticiones:

1°. Se declare admisible la acción, conforme lo señalado en el artículo 52 de la Ley;

2° Se declare la nulidad de la cláusula contractual que establece de cargo del cliente consumidor del banco demandado todos los costos legales de la operación de crédito hipotecario para la adquisición o refinanciamiento de viviendas, por infringir las disposiciones del artículo 16, declarando que aquella es una cláusula de adhesión impuesta por el demandado, la que contraviene la buena fe y causa en perjuicio del cliente consumidor un desequilibrio importante en los derechos que derivan del contrato.

3°. Establecer el porcentaje en que debe concurrir cada cliente consumidor del banco demandado a soportar los gastos de inscripción de hipoteca, prohibición, copias de inscripciones y certificados de hipotecas y gravámenes, que proponen en la mitad del costo de las inscripciones de las hipotecas para los clientes consumidores del Banco demandado, y para éste último el costo de la otra mitad y el total del costo de las inscripciones y de las prohibiciones de gravar y enajenar de las copias de todas las inscripciones y del certificado de hipotecas y gravámenes.

4°. Declarar la nulidad de la cláusula de liberación de rendir cuenta de los dineros cobrados para pagar abogados, notarías y conservador por las operaciones de crédito hipotecario para la adquisición de viviendas, la que es una cláusula de adhesión que hacen los clientes consumidores al banco demandado, sea expresa o tácitamente, por infringir las disposiciones del artículo 16 de la Ley, lo que contraviene la buena fe y causa en perjuicio del cliente consumidor un desequilibrio importante en los derechos que derivan del contrato y disponer que aquella cláusula no produce efecto alguno y, además, que el banco debe acreditar el pago de los servicios subcontratados y de los gastos incurridos con motivo de los créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas.

5°. Declarar que el banco ha infringido el artículo 28 de la ley, por cobrar a sus clientes un precio superior al determinado en las normas vigentes para notarías y conservador por las operaciones de créditos hipotecarios para la adquisición de la vivienda afectando el interés colectivo de quienes efectuaron operaciones de esa naturaleza con el banco.

6° Declarar que todos los clientes consumidores que han celebrado contratos de créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas con el banco demandado, durante los cinco años que preceden a la notificación de la demanda, deberán recibir del banco un detalle del costo de los servicios legales subcontratados y de los costos incurridos en cada una de las operaciones y como consecuencia de la misma los clientes consumidores deberán ser reparados con la devolución de todas las sumas que el Tribunal determine, según las peticiones anteriores, restituyendo aquellas cobradas en virtud de una cláusula contractual cuya nulidad se solicita como también en la proporción que el Tribunal fije.

7° ordenar las indemnizaciones pertinentes y que el banco debe cesar en la política de cobros excesivos con costas.

Mediante sentencia de trece de abril de dos mil siete, que se lee a fojas 403, la jueza del referido tribunal, declaró inadmisibile la acción deducida por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile en contra de Bankboston al estimar que no se cumplen por ésta con los requisitos del artículo 52 de la Ley 19.955.

Apelado el fallo por la demandante, una de las Salas de la Corte de Apelaciones de Santiago, por resolución de veinte de noviembre de dos mil siete, lo confirmó.

En contra de la referida sentencia el actor ha interpuesto recurso de casación en la forma y en el fondo.

Considerando:

I. En cuanto al recurso de casación en la forma:

PRIMERO: Que el recurrente sostiene que en la sentencia impugnada se ha incurrido en la causal de nulidad formal estatuida en el numeral cuarto del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es, ultra petita, puesto que el banco se conformó con la sentencia de primer grado y por ende, los fundamentos que tuvo dicho Tribunal para declarar la inadmisibilidad de la acción, al no ser impugnados por la entidad financiera, no pueden ser modificados en perjuicio de su parte, como lo hizo la resolución recurrida.

Señala que el tribunal a quo razonó acerca de la legalidad de la asamblea de la Odecu, analizando su convocatoria y la legalidad de la designación de quien la presidía, pero no hizo hincapié ni analizó si la información que se le entregó a los socios de la Corporación había sido suficiente para adoptar el acuerdo de demandar a los Bancos e Instituciones Financieras en general, a pesar de que el banco lo alegó expresamente.

Estima que la Corte sólo podía conocer y fallar los agravios puestos en su conocimiento mediante los fundamentos del recurso de apelación, el que en la

parte de la información recibida por la asamblea no fue deducido, puesto que la debida autorización a que hace mención la resolución de primera instancia estaba referida a aspectos formales de la asamblea.

Se señala por el recurrente que al pronunciarse la Corte de Apelaciones acerca de un punto que no había sido objeto del recurso de apelación, como es si la asamblea estuvo o no suficientemente informada sobre de las acciones colectivas que se entablarían, los jueces han extendido su resolución a puntos no sometidos a su decisión.

SEGUNDO: Que esta Corte ha resuelto en reiteradas oportunidades que el vicio de ultra petita se produce cuando la sentencia, apartándose de los términos en que las partes situaron la controversia por medio de sus respectivas acciones y excepciones, altera el contenido de éstas, cambiando el objeto, o modificando su causa de pedir; ocurre también cuando la sentencia otorga más de lo pedido por las partes en sus respectivos escritos que fijan la competencia del tribunal o cuando se emite un pronunciamiento en relación a materias que no fueron sometidas a la decisión del mismo.

TERCERO: Que conforme consta de autos, el demandado ha solicitado el rechazo de la acción deducida, asilándose en lo establecido en el artículo 52 en relación con el artículo 51 letra b) de la Ley sobre Protección al Derecho del Consumidor, esto es, la falta de legitimación activa del demandante, entre otros fundamentos, porque la Asociación demandante no habría cumplido con el requisito de contar con la debida autorización de su asamblea, basado en el incumplimiento de requisitos estatutarios, de quórum suficiente para sesionar y falta de personería del Presidente de la Odecu, de lo que se sigue que la demandada ha querido enervar un requisito de procedencia de la acción.

CUARTO: Que la sentencia de primer grado declaró inadmisibile la acción intentada en autos, entre otros basamentos, por carecer la organización demandante de legitimación activa por defectos en la convocatoria a la asamblea y la legalidad de la designación de quien la presidía (Considerandos 8°,9°, 10°, 11° y 12°).

Como se reseñó en lo expositivo del fallo el actor se alzó en contra de la referida resolución señalando, en su escrito de apelación en lo que interesa para los efectos de resolver el recurso nulidad en estudio lo que sigue: El

Tribunal a quo debió pronunciarse y no lo hizo acerca de si los acuerdos de la Asamblea general de Socios de Odecu son una debida aprobación del acta de la asociación de consumidores ODECU, y en consecuencia debió dar por cumplido el requisito habilitante exigido por la ley. Los socios de ODECU, citados legalmente a pronunciarse sobre la interposición de demandas colectivas que protejan los intereses generales de los consumidores, decidieron soberanamente, autorizar expresamente la interposición de una demanda en defensa de los intereses colectivos de los consumidores de servicios bancarios y financieros comercializados por los bancos. Lo anterior, en nuestro concepto concreta la voluntad e intención de los contratantes y cumple a cabalidad con el requisito establecido en el artículo 51 letra b) de la LPC, y corresponde a una debida autorización para iniciar la acción colectiva con que el legislador dotó al legitimado activo.

Al no reconocer el Tribunal A Quo la decisión soberana de la demandante para actuar como lo hizo, y no pronunciarse al respecto, estando ese punto cuestionado, ello resulta agravante a los derechos de mi representado.

A su turno la sentencia impugnada, si bien confirmó la de primer grado eliminó sus fundamentos séptimo a décimo sexto inclusive y declaró la inadmisibilidad de la acción colectiva en virtud del siguiente fundamento:

Que, no obstante lo expuesto, se requiere examinar si en el caso concurre la otra exigencia a que alude la letra b) del artículo 51, vale decir, que la Asociación cuente con la debida autorización de la asamblea para demandar.

Para probar que este requisito se cumplió, la actora acompañó a fojas a 3, la copia del acta correspondiente a la asamblea en que se adoptó tal acuerdo.

En lo pertinente se consigna en el punto tercero, la forma como el presidente justificó la necesidad de la autorización que requirió la necesidad de que los socios presentes otorguen mandato especial al Directorio de la Asociación para autorizar la ejecución de eventuales acciones de clase.

En el punto número Cinco del acta, se expresa que se autoriza para accionar en contra de las diversas entidades que se mencionan de manera genérica (bancos, financieras y casas comerciales). Asimismo, se indica en este numeral los propósitos que debiera perseguir la demanda interpuesta.

Si se considera la excepcionalidad que importa el que puede accionarse en nombre de un interés colectivo o difuso, para obtener un pronunciamiento jurisdiccional que liga a un número indeterminado de personas que no han consentido expresamente iniciado el juicio, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio (artículo 51 N° 3 resulta indudable que quienes así lo hacen posible hayan otorgado su autorización con el mayor número de elementos de convicción para ponderar la conveniencia de ello.

Con lo razonado se concluye que por autorización debida, debe entenderse que esta debe ser una decisión informada y justificada (Corte Apelaciones de Santiago, Rol N° 4.409 2007).

En la especie, nada de esto aconteció en la asamblea a que se refiere el documento acompañado. Muy por el contrario, las múltiples y variadas autorizaciones otorgadas, sin mayores antecedentes y sólo con justificación genérica demuestran que no se procedió con el rigor que la ley exige, y por ello no es posible entender cumplido tan importante requisito de admisibilidad.

Que, en consecuencia, en tanto exista la deficiencia mencionada, necesario es concluir que no se da cumplimiento a las exigencias de las letras b) y c) del artículo 52 mencionado, ya que si la asamblea no entregó una autorización informada no es posible entender que la demanda intentada, cualesquiera que sean sus términos y propósitos, sea la expresión de su real voluntad, de la cual el presidente que acciona es sólo su portavoz.

QUINTO: Que, el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, se encuentra regulado en el Párrafo 2° de la ley 19.496, específicamente en los artículos 51 y 52.

El inciso primero de la primera norma citada dispone que El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Por su parte, el artículo 52 de la citada ley, señala 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 alguno de los sujetos legitimados activos individualizados en el artículo 51.

Así, el primer elemento de admisibilidad a verificar, dice relación con que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos indicados en el artículo 51,

conforme al cual tienen legitimación activa para ejercer las acciones declarativas de la infracción al interés colectivo o difuso, entre otros

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.

SEXTO: Que en consecuencia, cuando el fallo de segundo grado analiza si la Asociación de Consumidores demandante, contaba con la debida autorización de la asamblea para hacerlo, no hace más que hacerse cargo de las alegaciones esgrimidas por el actor en su escrito de apelación.

En todo caso cabe puntualizar que de acuerdo al artículo 52 de la ley 19.496, la declaración de admisibilidad que debe realizar el juez queda supeditada a que la acción haya sido formulada por uno de los legitimados activos a que se refiere el artículo 51, por lo que se trata de analizar si concurren en cada caso los presupuestos de la acción, puesto que la legitimación activa corresponde a un requisito de procedencia de ella, en la medida que atañe precisamente a su titularidad.

Esto, significa que los jueces están obligados a examinar su concurrencia, inclusive prescindiendo de la actividad procesal que hayan observado los litigantes en la materia.

SEPTIMO: Que, de lo reseñado precedentemente, se concluye que no hay alteración del objeto o de la causa de pedir del demandado, ni se ha otorgado más de lo solicitado en la apelación, por lo que no se ha incurrido en ultra petita por la sentencia recurrida y por consiguiente, el recurso de casación en la forma debe ser desestimado.

II. En cuanto al recurso de casación en el fondo:

OCTAVO: Que el recurrente refiere que el fallo impugnado ha sido dictado con infracción de ley según se pasa a explicar:

Se señala en el recurso que el fallo infringe el artículo 51 N° 1 letra b) de la Ley sobre Protección al Consumidor, en relación al artículo 52 letra a) del mismo cuerpo legal al estimar que la demandante, ODECU, no es legitimada activa, por no contar con la debida autorización de su asamblea de socios y en consecuencia, declarar inadmisibile la acción de autos.

Explica que se aplicó erradamente el artículo 51 N° 1 letra b), puesto que se exceden los requisitos expuestos por el legislador, ya que a su juicio la acción deducida sí cumple con el requisito que los sentenciadores echan de menos y transcribe la parte pertinente de la asamblea de socios de 7 de junio de 2006.

Indica que dicha autorización se transcribió en la escritura pública de 2 de noviembre de 2006, que da cuenta de la asamblea de socios, puesto que esa asamblea citada especialmente a ese efecto, supo, conoció y aprobó la interposición de una serie de demandas colectivas en contra de diversos bancos de la plaza, lo que constituye la debida autorización que exige el artículo 51 N° 1 letra b) de la LPC.

Tal disposición, señala, establece como requisito habilitante para que el legitimado activo, una Asociación de Consumidores, pueda legalmente ejercer una acción que ampare los intereses colectivos de los consumidores afectados por una misma situación, la debida autorización de la asamblea de socios de la misma asociación.

Añade que los acuerdos referidos son la debida autorización del actuar de la asociación de consumidores Odecu, por lo que corresponde dar por cumplido el requisito habilitante exigido por la ley sin que exista antecedente que permita sospechar que la asamblea Odecu no estuvo suficientemente informada.

Se manifiesta por el recurrente, que en el caso de autos el legislador no contempló requisitos especiales para que la asamblea otorgue la debida autorización y alejándose de la ley los sentenciadores si lo hacen, estableciendo requisitos tales como que la decisión debe ser informada y justificada, los cuales la ley no ha establecido.

A su entender, se está frente a una aplicación errónea de la ley que estima que la autorización dada no es la que exigió el legislador, lo que llevó a infringir el artículo 52 letra a), pues estimó que la acción no había sido deducida por un legitimado activo de aquellos contemplados en el artículo 51 N° 1 letra b) de la citada ley.

También el actor sostiene que se transgredió el artículo 51 N° 1 letra a) de la aludida ley, puesto que no tomó en cuenta que el Sernac, al hacerse parte y validar lo actuado en definitiva sostenía la acción colectiva como otro legitimado activo, lo que daba doble cumplimiento al artículo 52 letra a) del la Ley de Protección al Consumidor, pues ya no sólo era la Asociación de Consumidores la que accionaba sino que era el propio Sernac, el que instaba por la admisibilidad de la acción, en virtud de lo prevenido en el artículo 51 N° 3 de la mencionadas ley, disposición que resulta infringida al no estimar que la acción también era sostenida por otro legitimado activo que no requería debida autorización.

A la vez, continúa el recurso, se vulneró el artículo 19 inciso segundo del Código Civil, al desatender el tenor literal de las disposiciones citadas y del artículo 22 inciso 1 del Código Civil, al no dar una interpretación armónica y sistemática de las normas legales en juego.

En seguida, se indica por el actor que los jueces del grado conculcó el artículo 1698 en relación al 1712 inciso 3°, ambos del Código Civil, al omitir dar por cumplido el requisito del artículo 51 N°1 letra b) de la Ley 19.496.

Asevera que el sentenciador erradamente sostiene en el considerando 8° que: En la especie, nada de esto aconteció en la asamblea a que se refiere el documento acompañado.

Muy por el contrario, las múltiples y variadas autorizaciones otorgadas, sin mayores antecedentes y sólo con justificación genérica demuestran que no se procedió con el rigor que la ley exige, y por ello no es posible entender cumplido tan importante requisito de admisibilidad. Explica que la simple negación de la existencia de la debida autorización, por parte de la asamblea de Odecu, existiendo prueba al respecto, como es el acta de la asamblea en cuestión, infringe lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil que señala a quien corresponde la carga de la prueba y a través de que medios debe satisfacer esa carga, vulnerándose por falta de aplicación, pues el actor cumplió con esa carga probatoria y acreditó contar con la debida autorización exigida por la ley.

Añade que por lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, debió ser el banco demandado quien debió sostener y justificar por los medios de prueba legal y no lo hizo, que el debate llevado a efecto en la asamblea respectiva no trató adecuadamente las acciones que se llevarían a efecto con posterioridad en contra de los bancos e Instituciones financieras, dentro de las cuales, se encontraba el BankBoston N.A.

A juicio del recurrente, el sentenciador en el considerando transcrito precedentemente hace una presunción general de falta de adecuada información por parte de la asamblea Odecu, sin señalar expresamente como llega a aquél supuesto, sin mediar presunciones múltiples, graves, precisas y concordantes, medio de prueba exigido por la ley para las presunciones judiciales, omisión que vulnera el artículo 1712 del Código de Bello.

NOVENO: Que, como resulta manifiesto de la síntesis del fallo recurrido, contenida en el fundamento cuarto que precede, el motivo por el cual la acción promovida por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile fue declarada inamisible, radicó en que, a juicio de los sentenciadores, esta asociación de consumidores carece de legitimación activa, más específicamente que la asociación en cuestión no cuenta con la debida autorización de su asamblea para presentar la demanda, por no tratarse de una decisión informada y justificada.

Los preceptos legales que regulan esta cuestión, son los artículos 52 letra a) y 51 N° 1 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores. La primera de estas disposiciones indica que 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, entre otros elementos, que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

El N° 1 de esta norma prescribe que el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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 cincuenta personas, debidamente individualizados.

DECIMO: Que, en consecuencia, corresponde determinar si la asociación demandante contaba o no con la debida autorización de la asamblea para deducir la acción de que se trata.

Pero antes de entrar en análisis de los errores de derechos denunciados, resulta ilustrativo analizar la normativa aplicable al caso de que se trata.

La ley 19.496, de 7 de marzo de 1997, establece normas sobre la protección de los derechos del consumidor, deroga la Ley N° 18.223, de 1983 y fue modificada por la Ley 19.955 de 14 de julio de 2004.

De acuerdo con el artículo 1°, inciso 1°, del texto legal citado, el objetivo de la normativa es regular las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En el fondo se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la vulnerabilidad que ellos tienen frente a los proveedores, confiriéndoles a los primeros un conjunto de derechos a fin de que puedan llevar a cabo, en mejores condiciones, su vinculación con los segundos. En ese sentido la reforma introducida en el año 2004, tiende a poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores.

La razón de ser de la existencia de tales derechos se encuentra en la circunstancia que los consumidores constituyen un grupo protegido por el legislador, dejando de ser considerado como lo hizo el derecho mercantil clásico, simple clientela de un establecimiento o empresa comercial. Asimismo, la existencia de los derechos de los consumidores se basa en que, al igual que la empresa proveedora está facultada para emplear toda clase de estrategias y métodos lícitos destinados a promover la colocación de sus bienes y servicios en el mercado, el consumidor tiene derecho a ser educado como tal para efectuar responsablemente las operaciones de consumo, sin desventajas frente a ella.

Ahora bien, como los derechos de los consumidores están amparados por ciertas acciones, para el caso en que ellos sean conculcados por los proveedores, el

consumidor debe ejercitarlas mediante el procedimiento establecido en la ley, con lo que logra una protección de la que no disponía bajo la sola vigencia del Derecho Civil y del derecho Mercantil emanados de los códigos del siglo XIX. Es más, en su texto original de 1997, la ley 19.486 sólo disponía la protección individual de los derechos de los consumidores y muy excepcionalmente daba lugar al ejercicio de una acción colectiva.

Gracias a la reforma introducida en el año 2004, se incorporó en nuestra legislación la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, mediante la cual se logrará la adecuada solución de aquellos conflictos que involucran intereses supraindividuales.

Al establecer la procedencia de las acciones colectivas, respecto de las cuales se pronunciará una única sentencia, se logra poner en armonía un mecanismo procesal con la norma sustantiva que consagra determinados derechos, los que de esta manera adquieren una eficacia que antes no tenían. (Derecho del Consumidor, Ricardo Sandoval López. Editorial Jurídica de Chile, pág. 73).

De lo reseñado se desprende que la reforma introducida por la ley 19.955, de 14 de julio de 2004, a la legislación sobre protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mejoró la eficacia de los derechos al establecer junto con las acciones individuales, acciones colectivas protectoras de intereses colectivos y difusos y al mismo tiempo creó los procedimientos adecuados para hacerlos efectivos en justicia.

En relación al objetivo de la normativa reguladora de la relación de consumo, el derecho del consumidor tiene por finalidad funcionar como mecanismo corrector de la desigualdad en que se encuentra el consumidor.

En este sentido su objetivo primordial es el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor.

La necesidad de que el consumidor sea protegido es consecuencia del reconocimiento de la existencia de un gran número de personas al realizar las operaciones normales de la vida diaria, principalmente referidas a la adquisición de bienes y servicios, no están en condiciones de obtener o por sí solas unas calidades o servicios adecuados.

Es decir, el consumidor arquetípico no está en condiciones de hacer valer sus exigencias relativas a los bienes y servicios que adquiere y carece de los medios para enfrentarse con quienes contrata (El nuevo Procedimiento regulado en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. LexisNexis, Gonzalo Cortés Matcovich. Pág 1.)

UNDECIMO: Que el procedimiento establecido para la protección del interés colectivo o difuso tiene una primera fase o procedimiento declarativo que se puede iniciar solo por demanda y se reconoce legitimación activa al Sernac, a las Asociaciones de Consumidores y a un grupo de consumidores afectados, establece un trámite previo de admisibilidad de la demanda, el procedimiento se sujeta a las reglas del juicio sumario con ciertas particularidades y la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica.

En cuanto al requisito de la legitimación activa, como en todo proceso, el previsto en la Ley de Protección al Consumidor tiene como supuesto ineludible la necesaria instancia de la parte interesada para iniciar el procedimiento.

Antes de la vigencia de la reforma el tema de la legitimación se alzaba como el principal impedimento para el acceso a los intereses colectivos y difusos a los tribunales, pues sólo se reconocía como dignos de tutela jurisdiccional privada los derechos de carácter individual.

El reconocimiento en la ley de la posibilidad de accionar no sólo en defensa del interés individual del consumidor afectado sino en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, nos lleva a determinar a quien se le entregó el poder jurídico de activar la función jurisdiccional.

Para la protección de dichos intereses supraindividuales hay supuestos en que el ordenamiento jurídico, al existir un interés preponderante, concede legitimación a quien no afirma titularidad del derecho, sin privar de la misma a su titular.

En lo relativo a la legitimación de las Asociaciones de Consumidores, que es lo que interesa para los efectos de resolver el presente recurso, son titulares de acciones fundadas en intereses colectivos y difusos, y tienen varias posibilidades de actuación procesal: a) como representante de sus asociados, b) en nombre y en cuenta propia, afirmando derechos subjetivos que le corresponden a la asociación como persona jurídica, y c) en representación tanto del interés individual, como del interés colectivo y difuso de los consumidores.

La existencia de estas entidades, importa la apertura de un cauce procesal para la actuación colectiva de consumidores. Esta posibilidad no existían en nuestra ley, pues el artículo 8 letra d) enumeraba entre las funciones que les competen a estos organismos: representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.

Conforme a dicho precepto, estas asociaciones sólo podían representar y ejercer las acciones en defensa de aquellos consumidores que les hubieran otorgado el respectivo mandato, con lo que la calidad de parte la tendría el respectivo consumidor, pues la asociación sólo sería una mandataria.

Con la nueva ley se pretendió estructurar un procedimiento más expedito para la organización de consumidores y se incorporaron modificaciones para hacer más

fácil y menos onerosa la constitución de dichas entidades, para estimular la creación organizaciones que representen los derechos de los consumidores en todo el territorio nacional, permitiéndoles entre otras, la representación de los intereses colectivos y difusos.

Estas asociaciones tienen reglas muy claras y minuciosas referidas a los requisitos de constitución, funciones y limitaciones (D.L.N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Párrafo 2° de la Ley 19.496), de las que aparece que el origen y la razón de ser de ellas es la defensa de los consumidores y usuarios y es en atención a dicha finalidad social que se les atribuye por el legislador legitimación.

DUODECIMO: Que de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 51 N° 4 de la Ley sobre Protección al Consumidor, las asociaciones de consumidores no requieren acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés se actúa, sin embargo requiere acreditar la debida autorización de la asamblea para actuar como demandante en el procedimiento para la defensa del interés difuso o colectivo.

En la especie, en el acta de Asamblea Ordinaria de socios Odecu de siete de junio de dos mil seis, reducida a escritura pública el ocho de noviembre del mismo año se señaló en la cláusula tercera: En tercer lugar el Presidente expone a la asamblea la necesidad de que los socios presentes otorguen mandato especial al Directorio de la Asociación para autorizar la ejecución de eventuales acciones de clase en la forma establecida en la ley de defensa y protección de los consumidores vigente a la fecha, en los casos que se indica a continuación: CINCO: Bancos, Financieras y casas comerciales:

Autorización expresa para denunciar y demandar colectivamente a los representantes legales de bancos, financieras, casas comerciales, emisores y operadores y/o sus empresas asociadas operadores de tarjetas de créditos y/o

débito, otorgantes de créditos de consumo, hipotecarios y otros; por la existencia de cobros indebidos, no autorizados por norma legal vigente; cobros indebidos y superiores a las máximas permitidas legales e intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza extrajudicial; e infracción a las normas de información y publicidad contenidas en la ley del consumidor.

Asimismo se autoriza expresamente la interposición de una demanda en defensa de los intereses colectivos de los consumidores de servicios bancarios y financieros comercializados por los bancos, compañías de seguros, mutuarías y cualquier agente del mercado financiero de la plaza que hubiesen otorgado créditos

hipotecarios para la adquisición o refinanciamiento de viviendas, la que deberá ser interpuesta en contra de cada institución por separado y en la que se solicitará las nulidades de las cláusulas de adhesión abusivas que los bancos, la devolución de las sumas cobradas indebidamente o en exceso a los consumidores por concepto de honorarios de abogados, derechos de notaría y aranceles y derechos de conservador de bienes raíces, por la inscripción de hipotecas, prohibiciones, extensión de copias y de certificados de hipotecas y gravámenes y las demás que relacionadas con las anteriores determine el presidente de la corporación y asesores legales.

Luego de la correspondiente exposición de motivos, se ofrece la palabra a los socios presentes en la asamblea para que efectúen las consultas que estimen pertinentes, las que fueron atendidas por los funcionarios del Departamento Legal presentes al efecto.

Finalizado este proceso se solicitó el pronunciamiento expreso de la asamblea la que aprobó en forma unánime y a mano alzada otorgar la autorización en los términos solicitados por el Presidente, señalados en esta acta.

DECIMO TERCERO: Que el legislador no definió lo que debe entenderse por debida autorización, por lo que debemos acudir a lo que nos señalan los artículos 19 y 20 del Código Civil que establecen las reglas de interpretación de las leyes, disponiendo la primera de las normas mencionadas que "cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu", indicando el artículo 20 citado que "las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio . Luego, al no haberse precisado ni corresponder a una palabra técnica de alguna ciencia o arte, debe recurrirse a su sentido natural y obvio.

Conforme al Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, debido significa A causa de, en virtud de y autorización, de autorizar, esto es, Dar o reconocer a alguien facultad o derecho para hacer algo, de lo que se sigue que para que una Asociación de Consumidores pueda iniciar este proceso especial debe accionar en virtud de la facultad que le haya otorgado la asamblea.

Es así como el tenor literal del artículo 51 N° 1 letra b) de la citada ley es absolutamente claro, en reconocer como legitimados activos a una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción y cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, por lo que el fallo recurrido ha vulnerado esta norma, al extender el concepto de autorización debida a aspectos no previstos en la ley, restringiendo una participación no sólo de la organización propiamente tal sino de aquellos grupos de ciudadanos que actúan a través de los primeros en ámbitos en que expresamente el legislador les reconoció legitimación de acuerdo con lo dispuesto en el citado precepto en relación con el artículo 8 letra b) de la Ley sobre Protección al Consumidor, contrariando, de paso , el espíritu plasmado en la reforma en cuanto a otorgar mayores facilidades a los consumidores para expresarse.

En efecto, del acta de la asamblea reducida a escritura pública transcrita en su parte pertinente en la reflexión duodécima , aparece expresamente manifestada la voluntad de la asamblea para interponer una demanda en defensa de los intereses colectivos de los consumidores de servicios bancarios y financieros comercializados por los banco entre otros y por los motivos que allí se indican y que coinciden con los fundamentos de la demanda.

De este modo, la correcta interpretación del mencionado precepto, debió llevar a los magistrados de segunda instancia a su aplicación armónica y lógica, atendido el claro sentido de la ley, a la luz de lo estatuido en los Artículos 19 y siguientes del Código Civil.

Esa errónea aplicación de la ley, ha tenido influencia substancial en lo dispositivo del fallo, al declararse inadmisibile la demanda, la que por el contrario, debió ser declarada admisible, por lo que corresponde acoger el recurso de casación en el fondo interpuesto.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 764, 765, 766, 767 y 808 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en la forma deducido por la parte demandante en lo principal de la presentación de fojas 527, en contra de la sentencia de veinte de noviembre dos mil siete, escrita a fojas 516, y se acoge el recurso de casación en el fondo interpuesto en el primer otrosí de la referida presentación contra la misma sentencia, la que se invalida y se reemplaza por la que se dicta acto continuo, sin nueva vista, pero separadamente
Regístrese.

Redacción a cargo de la ministra señora Margarita Herreros.

Nº 601 08.

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema, por los Ministros Sr. Milton Juica A., Sra. Margarita

Herreros M., Sres. Juan Araya E. y Guillermo Silva G., y Abogado Integrante Sr. Jorge Medina C.

COMENTARIO:

Concordamos plenamente con el criterio utilizado por los magistrados, debido a que el objeto de la reforma es proteger los intereses colectivos y difusos de los consumidores, se cumple con los requisitos establecidos por la ley en lo referente a la asociación de consumidores, y su representación junto con su facultad de perseguir como tales las responsabilidades derivadas, de las infracciones por parte del organismo infractor, cumpliendo cabalmente con lo establecido en el artículo 54 n°1 de la ley del consumidor, además, de constar en el acta de la asamblea respectiva, la expresa autorización o voluntad de los miembros en cuestión. Tal como se menciona en considerando undécimo y siguientes.

Tribunal: Corte de Apelaciones de Chillan (CCHI)

Título: Acción de clase para la protección del interés colectivo. Rechazada. Aplicación del plazo de prescripción del derecho común.

Fecha: 04/11/2010

Partes: Mario Escobar Rivera y otros con Empresa de Servicios Sanitarios ESSBIO S.A.

Rol: 242-2010

Redactor: Vásquez Zavala, Freddy

Cita Online: CL/JUR/12347/2010

Voces: CONSUMIDOR ~ LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ~ PLAZO DE PRESCRIPCION ~ PRESCRIPCION EXTINTIVA

Sumarios:

1.- I. A la acción civil contemplada en la Ley N° 19.496 no se aplica el plazo de prescripción del artículo 26, de seis meses, ya que éste es propio y exclusivo de las contravenciones y no rige para la extinción de la responsabilidad civil, que tiene vida propia y, por ende, debe sujetarse a las reglas del derecho común (considerandos 3° y 4°)

II. La empresa de servicios sanitarios demandada estaba legalmente facultada para cobrar un monto en dinero por concepto de tratamiento de aguas servidas en fecha anterior a la entrada en funcionamiento de una planta de tratamiento con posterioridad el cobro de tarifa por este rubro resulta incuestionable. Se arriba a esta conclusión atendiendo al DS N° 333 de 2001, del Ministerio de Economía, que faculta el cobro de tarifas, con el monto variable para la disposición de aguas servidas, sin tratamiento, previa autorización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y a las Resoluciones N°s. 1800/2001 y 1240/2004, ambas de este último organismo. En efecto, esta normativa es el fundamento legal de los cobros tarifarios efectuados por las empresas de servicios sanitarios para localidades que no poseen planta de tratamiento de Aguas servidas (considerandos 5° a 8°).

Texto Completo:

Concepción, cuatro de noviembre de dos mil diez.

VISTO:

En el motivo segundo de la sentencia de fojas 643 enalzada, se sustituye la palabra decisión por decisión, que aparece en las fs. 650 y 652; en el razonamiento 14, letra b), se sustituye voz alcantarillado por tratamiento, y se elimina la reflexión N° 18.

En la sentencia complementaria de fs. 706, se prescinde de todas sus consideraciones.

Y se tiene además presente:

1. Que se ha elevado esta causa en apelación deducida por la parte demandante a fs. 663 en contra de la sentencia de fs. 643, a fin de que esta Corte, revocándola, acoja la demanda declarando que el cobro del ítem tratamiento de aguas servidas afecta al interés colectivo, aplicándose a la demandada las multas que corresponden por este cobro en cual es nulo, debiendo ordenarse el pago de todas las sumas cobradas indebidamente por concepto de tratamiento de aguas servidas hasta la fecha en que se inició la planta en Mulchén en noviembre de 2005.

También debe ordenarse la publicación de un extracto de la sentencia en un diario local y regional.

Además, la misma parte apeló a fojas 708 respecto de la sentencia complementaria de fojas 706, a fin de que revocándose, se deseche la excepción de prescripción alegada por la demandada.

Respecto de la excepción de prescripción.

2. Que el apelante ha objetado la oportunidad en que se le formuló esta excepción, pues debió hacerse en la etapa de discusión sobre la admisibilidad de la acción, criterio que no es compartido por esta Corte, dado que el artículo 52 de la ley Nº 19.406 Protección del Consumidor señala expresamente los objetivos de ese trámite, ninguno de los cuales corresponde a la interposición de una excepción de prescripción, la que por mandato del artículo 51 de la misma ley, debe hacerse valer en la oportunidad señalada por el procedimiento sumario del

artículo 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, vale decir, en la audiencia señalada en el artículo 683.

3. Que llevan la razón los actores cuando afirman que a la acción civil contemplada en la ley 19.496 no se aplica el lapso de prescripción del artículo 26, ya que éste es propio y exclusivo de las contravenciones y no rige para la extinción de la responsabilidad civil, que tiene vida propia, y por ende debe sujetarse a las reglas del derecho común, como se ha resuelto a lo largo del tiempo por la doctrina de los autores y jurisprudencia judicial, pudiéndose citar por vía del ejemplo, la sentencia de 24 de diciembre de 2004, Rol 174 2004, de esta propia Corte, y en especial la sentencia de 31 de enero de 2008, Rol 325 2006, también de esta Corte, y cuya queja Rol N° 1.548 2008, ante la Corte Suprema, fue rechazada por sentencia de 12 de mayo de ese año.

En cuanto a los autores, mencionamos a Francisco Pfeffer Urquiaga, en el artículo publicado en la Gaceta Jurídica N° 205, página 21.

4. Que fruto de los asertos precedentes, no es dable acoger la prescripción de seis meses para la acción civil, debiendo revocarse la decisión contraria del fallo apelado.

En cuanto al fondo del asunto.

5. Que dado los términos de la litis y del recurso de apelación de fojas 663, el problema central estriba en determinar si la demandada estaba o no legalmente facultada para cobrar un monto en dinero, por concepto de tratamiento de aguas servidas, en fecha anterior a la entrada en funcionamiento de la planta de tratamiento de Mulchén, hecho acontecido el 22 de noviembre de 2005, según el informe de la Superintendencia de Servicios

Sanitarios de fs. 150, en adelante S.S.S., ya que con posterioridad, el cobro de tarifa por este rubro pasó a ser incuestionable.

6. Que, no obstante la profusión documentaria agregada al proceso, para la decisión del asunto tenemos en primer lugar, como esencial, el Decreto Supremo N° 333, publicado en el Diario Oficial de 14 de septiembre de 2001 (fs. 69, 139) que faculta el cobro de tarifas, con el monto variable para la disposición de aguas servidas, sin tratamiento, previa autorización de la S.S.S.

La aludida autorización de la S.S.S. con la fijación de los factores de prorratio por cuenca, fue expedida con la resolución N° 1800 de 17 de septiembre de 2001 (fs. 61), que hace expresa referencia al mandato del D.S. N° 333.

Con posterioridad, el 11 de mayo de 2004 la S.S.S. dictó la resolución N° 1240, que modificó el prorratio por cuenca establecido en la resolución 1800 para el período 2001 2006.

7. Que la normativa antes mencionada, es el fundamento legal de los cobros tarifarios efectuados por la empresa demandada, para localidades que no poseen planta de tratamiento de aguas servidas, como lo ha sostenido reiteradamente la S.S.S. en consulta y dictámenes.

Así aparece en el informe de 18/01/2006, remitido a fojas 136 por la S.S.S. al tribunal, y que incluye dictámenes anteriores aclarando el concepto de cuenca, como también en el informe enviado a fs. 512 por el mismo organismo a la Contraloría General de la República, fechado a 20 de enero de 2006, donde expresamente afirma que el cobro obedece al criterio de gravar a todos los usuarios de una cuenca, cuyas aguas servidas la contaminan, en proporción al volumen total efectivamente tratado, siendo accidental la ubicación de la planta o si unas se instalan primero que otras, pues el efecto contaminante es acumulativo.

Y con anterioridad, el concepto de cobro por cuenca ya se había precisado por la S.S.S. en el oficio remitido al Subsecretario de Economía, de 24 de agosto de 1992 (fs. 157), y en el oficio de 12 de mayo de 1999, enviado por el mismo organismo al Comité de Defensa del Consumidor, agregado a fs. 167.

Por último, el criterio seguido por la S.S.S. lo reitera en el informe de 28 de noviembre de 2008, hecho llegar al tribunal de la causa, y donde explicita las razones por las cuales a los usuarios contaminantes de una cuenca hidrográfica, se les cobra una tarifa en la medida que las aguas se depuren con las plantas de tratamiento que se vayan construyendo en diversas localidades, pues, como quiera que sea, si no hay planta de tratamiento, los usuarios igual van a contaminar y en mayor medida las aguas (fs. 623).

8. Que los cobros impugnados por los actores, encuentran sustento legal y normativo en los instrumentos referidos en la sexta reflexión de este fallo, así que no pueden calificarse de ilegales, debiendo confirmarse la sentencia de primer grado en cuanto adviene en igual conclusión, y que no se ve alterada con el dictamen emanado de la Contraloría Nacional a instancias de la Cámara de Diputados, que obra a fs. 594, sobre improcedencia del cobro efectuada a los usuarios de la localidad El Carmen e informe que corre a fs. 49, de 4 de noviembre de 2004, en el mismo sentido, pero respecto de la ciudad de Nacimiento.

Los dictámenes del organismo contralor no vinculan a un tribunal de justicia, y los fundamentos legales del cobro efectuado por la demandada, antes referidos, validan la conducta de cobro asumida por la empresa sanitaria.

Por estas consideraciones y disposiciones legales citadas, se resuelve:

a) Que SE REVOCA, sin costas, la sentencia complementaria de 22 de diciembre de 2009, escrita de fs.706, y en su lugar se declara que se rechaza en todas sus

partes la excepción de prescripción formulada por la parte demandada en el escrito de contestación a la demanda de fs. 365, sin costas.

b) Que SE CONFIRMA, sin costas, la sentencia de 30 de enero de 2009, escrita de fs. 643 a 661.

Regístrese y en su oportunidad, devuélvase.

Redacción del Ministro señor Freddy Isidoro Vásquez Zavala.

COMENTARIO:

Concordamos plenamente por lo resuelto por los magistrados, toda vez que, en todo lo que no se encuentra regulado por la ley del consumidor, en forma supletoria se aplicaran las normas generales, en este caso específico de la excepción de prescripción alegada, se aplicaran las normas del derecho común.

BIBLIOGRAFIA:

-BENAVENTE, Darío G. Derecho Procesal Civil, juicio ordinario y recursos Santiago, Chile: Jurídica, 2004. 356 p.

-CÓDIGO de Comercio. Chile: Jurídica, 2010. 462 p.

-CÓDIGO de Procedimiento Civil. Chile: Jurídica, 2010. 517 p.

-CÓDIGO Orgánico de Tribunales. Chile: Jurídica, 2010. 487 p.

-Ley 18.287, CHILE, Procedimiento ante Juzgados de Policía Local. Ministerio de Justicia, Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Última Versión de: 08-01-2011, Inicio Vigencia: 08-01-2011, Última Modificación: 08-ENE-2011 Ley 20484, Biblioteca del Congreso Nacional. [Fecha de consulta: 7 julio 2013]. Disponible en: <<http://www.leychile.cl/N?i=29705&f=2011-01-08&p=>>>

-Ley 19.496, CHILE, Protección a los Consumidores.: Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Última Versión de: 04-03-2012, Inicio Vigencia: 04-03-2012, Última Modificación: 05-DIC-2011, Ley: 20555, Biblioteca del Congreso Nacional. [Fecha de consulta: 7 julio 2013]. Disponible en: <<http://www.leychile.cl/N?i=61438&f=2012-03-04&p=>>>

-MARIO Escobar Rivera y otros con Empresa de Servicios Sanitarios ESSBIO S.A. Gaceta Jurídica, 12347:25-35, 2010.

-MATURANA Miquel, Cristian. Del Juicio Sumario y otros Procedimientos, Cristian Maturana Miquel, Santiago, Chile: Departamento de Derecho Procesal, Facultad de Derecho Universidad de Chile, 2006. 189 p.

-ORGANIZACIÓN de Consumidores y Usuarios de Chile con BankBoston N.A,
Gaceta Jurídica 347:5-20, 2009.

-SANDOVAL López, Ricardo: Protección del Consumidor en la Ley 19.496
modificada por ley 19.955 de 14 de julio de 2004 y legislación comparada,
Santiago, Chile: Jurídica, 2004. 372 p.