



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO

**ANÁLISIS DE LA ACCIÓN INDIVIDUAL EN LA LEY DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

VASCO ANDRÉS NÚÑEZ SILVA
CLAUDIA CECILIA VEGA URQUIETA

Memoria presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae para optar al
grado o título Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas

Profesor Guía: María Rebeca Ahumada Durán

Santiago de Chile

2017

Dedicatoria y agradecimientos

“A mi esposa y mi padre, por su infinito apoyo, paciencia y estímulo.

A María rebeca por ser el decisivo empujoncito final y devolverme la fe en mis decisiones”

A toda esa gente que me tuvo confianza y paciencia.”

Vasco

“Gracias a mi familia por acompañarme en esta aventura que YO decidí hacer realidad”.

“Gracias a mis colegas maestros por mostrarme que el saber es ilimitado, y en especial a María Rebeca por su cariño y dedicación.”

Claudia

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	4
Nociones Generales sobre el Derecho del Consumidor	4
1.1. De la Importancia de la Protección a los Consumidores	4
1.2. El Derecho del Consumidor	5
1.3. Marco Normativo que regula el Derecho del Consumidor	7
1.4. Sistema de Protección del Consumidor en España.....	9
1.4.1. Ámbito de Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en España.	11
1.4.2. Infracciones y Sanciones de la Ley Española.....	11
1.4.3. Solución de Conflictos de Consumo en España.	12
1.5. Sistema de Protección al Consumidor en Brasil	13
1.5.1. Ámbito de Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en Brasil.....	14
1.5.2. Infracciones y Sanciones de la Ley del Consumidor en Brasil	15
1.5.3. Solución de Conflictos de Consumo en Brasil	15
1.6. Sistema de Protección al Consumidor en Perú.....	16
1.6.1. Ámbito de Aplicación de la Ley del Consumidor en Perú.....	17
1.6.2. Solución de Conflictos de Consumo en Perú	18
1.7. Sistema de Protección al Consumidor en Argentina	22
1.7.1. Ámbito de Aplicación de la Ley del consumidor en Argentina	24

1.7.2. Solución de Conflictos de Consumo en Argentina	24
1.8. Derecho y Protección al Consumidor en la República de Chile	27
1.8.1. Historia.....	27
1.8.2. La Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores	31
1.8.3. Derechos y Deberes del Consumidor.....	36
1.8.4. Obligaciones del Proveedor de Bienes y Servicios	41
1.8.5. Los Deberes del Proveedor como una Obligación.....	51
CAPITULO 2	55
De los Procedimientos a que da lugar la Ley N° 19.496 para la restauración de las Garantías de los Consumidores.....	55
2.1. De los Efectos Generales de las Acciones que derivan de la Ley	56
2.2. De los Diversos Tipos de Acciones que podemos hacer valer en relación con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.....	57
2.2.1. Acciones a Título Individual.	58
2.2.2. Acciones de Intereses Supraindividuales	59
2.2.3. Procedimiento de Interés Difuso o Colectivo.....	62
2.3. Acción en Interés General de los Consumidores.....	64
2.4. Intereses Cautelados por la Ley	65
2.4.1. Interés General	65
2.4.2. Interés Particular/Individual	66

2.4.3. Interés Colectivo.....	67
2.4.4. Interés Difuso	68
2.5. Sanciones establecidas en la Ley del Consumidor	68
2.5.2. Delitos contra el Consumidor en otras Legislaciones	70
2.6. Procedimiento de Mediación Simple ante el SERNAC.....	72
2.6.1. Mediación ante SERNAC en la práctica.	75
CAPITULO 3	78
Procedimiento Judicial establecido en la Ley N° 19.496.....	78
“Del Procedimiento ante el Juzgado de Policía Local y de la Acción Individual en Particular”.....	78
3.1. Procedimiento Judicial establecido en la Ley N° 19.496	79
3.1.1 La legitimación Activa de la Acción.	80
3.1.2 Determinación de Competencia del Tribunal.....	81
3.2. Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.	83
3.2.1. Plazo para interponer la Acción	84
3.2.2. El Procedimiento	85
3.2.3. De la Comparecencia en Juicio	89
3.2.4. Presentación de la denuncia, querrela o demanda	90
3.2.5. “Acción Temeraria” la única Acción del Proveedor.....	92
3.2.6. Representación y Notificación del proveedor.	94
3.2.7. Notificación.....	95

3.2.8. La Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba.....	99
3.2.9. Sentencia	111
CONCLUSIONES	113
BIBLIOGRAFÍA	118

INTRODUCCIÓN

El comercio siempre ha sido una parte fundamental en el desarrollo de las sociedades humanas, ya que en él se satisfacen las necesidades de los consumidores y por el otro lado los productores ofertan sus productos y servicios, lo que genera el desarrollo de los mercados.

Los mercados, a lo largo de la historia, se han ido transformando, principalmente por los avances tecnológicos y las innovaciones, y en las últimas décadas con la globalización de los mismos; junto con esto, los consumidores se han visto a lo largo de este proceso, en una situación de asimetría frente al actuar de los productores, lo que ha hecho necesario que en muchos países e incluso en forma colectiva, se adopten medidas o iniciativas cuyo objetivo fundamental en la protección del consumidor o usuario, para de ese modo establecer un punto de equilibrio en esta relación tan compleja, así lo plantea el abogado Gabriel Stiglitz, cuando señala: “Igualmente, si los roles económicos del empresario y del consumidor son diferentes- y siempre serán diferentes- debe hacerse lo posible para que su posición ante la Ley sea equilibrada, y los sumerja a ambos – empresario y consumidor- en una relación consistente en derechos y obligaciones mutuos”.¹

El bien jurídico, predominante en el sistema que nos preocupa, es la libertad de las personas en su actuar dentro del mercado, suponiendo que es el mismo mercado quien provee de forma natural las herramientas necesarias para que se opere dentro de él, en forma eficaz, segura, libre y confiable. Dentro de un actuar natural de acciones y decisiones autónomas, reconocemos un “Sistema de Autorregulación o de Libre Competencia”, y a esto, llamamos “Mercado Perfecto”.

Debido a la innata imperfección humana, en su ejecución, el libre mercado verá gestarse dentro de sí mismo un sinnúmero de vicios, provocados, primero, por los enormes cambios que han sufrido los mercados, que ya no son de competencia atomizada y en el que alguien

¹ STIGLITZ A. Gabriel; Derecho del Consumidor 10. Editorial Juris 1999, página 8, párrafo 3.

pueda permitirse ir contra la corriente, los actuales mecanismos de mercado se caracterizan por el volumen enorme de los que participan en él, grandes empresas, holdings, retails, consumidores, asociaciones de consumidores, etc. “La competitividad, tal como se nos ha sido enseñada en los libros de economía, no es tan simple, como un proceso horizontal entre diferentes empresarios compitiendo por sus clientes, sino que, del mismo modo, es un proceso vertical de creación legal, en el cual se protegen las expectativas de los consumidores, que se encuentran cara a cara con los empresarios”²

Las flaquezas del actual mecanismo, han ido destruyendo la función primaria del mercado, que es servir de guía a los consumidores, haciendo que posiciones ventajosas de algunos agentes económicos presentes en él, afecten y restrinjan la libre e informada toma de decisiones, mermando así la libre competencia y situándonos, como consecuencia, en un mercado imperfecto, donde los monopolios y la falta de instrucción de los ciudadanos, de acuerdo a Adam Smith, son el gran enemigo del sistema. Entonces un mercado frente a estas distorsiones requerirá de herramientas externas para regular su correcto funcionamiento y propender al mercado perfecto frente a la presencia de los vicios que puedan presentarse y desfavorezcan su consecución.

El sistema económico predominante en Chile, no es la excepción a la regla, el consumidor debe cumplir su rol dentro del mercado, y romper con la asimetría que lo pone en desventaja frente al proveedor, estando informado y educado para conocer los nuevos mercados, productos, derechos y obligaciones que la evolución de las sociedades le presenta, usando todas las facultades que la evolución del derecho del consumidor le ha otorgado mediante diversas normas legales.

La Ley N° 19.496, y sus sucesivas modificaciones, establecen un conjunto de normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y los procedimientos aplicables al efecto, para ejercer precisamente las acciones tendientes a la protección y reconocimiento de sus derechos como tal, además de cautelar y mantener la equitativa simetría en la relación mercantil entre proveedores y consumidores y lograr proteger al eslabón más débil de esta cadena de consumo, fortaleciendo no tan solo a los usuarios o consumidores sino

² STIGLITZ A. Gabriel; Derecho del Consumidor 10. Editorial Juris 1999. Página 8, párrafo 7mo.

también, creando entidades estatales tendientes a velar precisamente porque se respeten estos derechos como es, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Dentro de éstas páginas pretendemos analizar todas y cada una de las normas aplicables para los efectos del ejercicio de las acciones individuales, con especial énfasis en los tribunales especiales, como son los Juzgados de Policía Local. Seguiremos el proceso, desde el momento en que nos convertimos en consumidores hasta las encrucijadas propias del tener que iniciar un proceso para lograr un determinado objetivo y la instancia previa de la mediación por parte del SERNAC; para luego analizar las principales particularidades establecidas en la Ley N° 19.496 con relación a la Ley N° 18.287, y sus problemas prácticos, concluyendo con alguna jurisprudencia sobre el tema.

CAPÍTULO 1

Nociones Generales sobre el Derecho del Consumidor

1.1. De la Importancia de la Protección a los Consumidores

Para la protección de los derechos de los consumidores, destinatarios finales de bienes y servicios de consumo masivo, es necesario un marco jurídico e instrumental adecuado, ya que ellos son la parte más débil de la relación de consumo, por su posición asimétrica con respecto al proveedor de los bienes y servicios. Esta vulnerabilidad del consumidor o usuario, ha sido ampliamente reconocida en la doctrina internacional, siendo particularmente relevante a nuestro juicio el reconocimiento que hizo el Presidente John F. Kennedy en su discurso ante el Congreso de los Estados Unidos del 15 de marzo de 1962: *“Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.”*

Este extraordinario político tuvo la visión de reconocer por primera vez, que todos eventualmente y cualquiera que sea nuestra posición en el mercado, somos o seremos consumidores, de allí la relevancia de que los países se centren precisamente en establecer un marco legal potente, tendiente a reconocer la importancia de los mismos, como es, a nuestro juicio el caso, del establecimiento de un marco regulatorio, en el mercado financiero del contrato de adhesión, dentro de la legislación chilena especialmente en el artículo 17° B de la Ley N° 19.496, al establecer las especificaciones mínimas de los

contratos de adhesión financiera sobre la base de dos principios fundamentales *transparencia y simplicidad*.

Uno de los mayores problemas que afecta a los consumidores, en una economía de mercado abierta, es que se enfrentan a la imperfección del mismo, pues los proveedores se encuentran en una posición dominante “*desde la cual pueden dañar o abusar de los consumidores*”.³

No podemos desconocer, que es usual que los consumidores se vean enfrentados a eventuales abusos monopólicos, a publicidad engañosa en la información que se les entrega para la adquisición de un producto o servicio, discriminaciones injustificadas de precios y de condiciones de venta, falta de información, calidades inadecuadas, incumplimientos de proveedores, cláusulas abusivas, cobros indebidos, entre otras conductas; de allí que una falta de responsabilidad en la relación de consumo por parte del proveedor, trae graves secuelas difíciles incluso de dimensionar, ya que a medida que los mercados crecen y se globalizan, se van creando nuevas formas de vulneración, por lo que todo Estado se encuentra obligado a legalizar y además estar en permanente proceso de actualización y vigorización de las normas legales que regulan dicha materia, dotando al consumidor y las asociaciones de consumidores de facultades que les permitan hacer valer sus derechos en forma adecuada. Se ha buscado por los diversos Estados, entregar diversas herramientas de acceso a la información, que es el primer paso para un mercado de consumo transparente y sano.

1.2. El Derecho del Consumidor

El derecho del consumidor, constituye una importante rama del derecho, en rigor, es una rama especializada y que se delimita por su interdisciplinariedad, ya que no puede decirse que es exclusivamente derecho privado o derecho público; o bien, derecho constitucional o derecho comercial. Precisamente, su importancia se ha manifestado claramente desde el año 1960 en adelante, especialmente con el desarrollo masivo de las relaciones de

³ JARA AMIGO, Rony. *Ámbito de Aplicación de la Ley Chilena de Protección al Consumidor: Inclusiones y Exclusiones. Derecho del Consumo y Protección al Consumidor.* Universidad de Los Andes. Facultad de Derecho. Hernán Corral Talciani, editor. Ediciones Universidad de los Andes, 1999.

consumo, y particularmente en la forma como los Estados, sin desconocer el derecho del empresario a lograr sus propias metas, se preocupan de los consumidores, con el objeto evidente de lograr el equilibrio entre ambas partes.

Esta rama del derecho, identifica problemas existentes en el consumo, que es la etapa final dentro de la actividad económica, fin último de los proveedores, porque mediante este acto humano, podrán en definitiva obtener la utilidad por ellos deseada al momento de iniciar un acto de comercio, y además, reforzar la protección de la parte débil dentro de la relación de consumo, mediante el restablecimiento del equilibrio de las asimetrías que puedan afectar ciertas garantías que parecen innatas al consumidor, en relación con el proveedor de bienes y servicios, pero que no se manifiestan en forma clara y categórica en el mercado. La tutela colectiva de derechos de consumidores y usuarios, tiene un carácter previsor, ya que las normas no sólo se crean para reaccionar ante situaciones observadas en la sociedad, sino que también responden a la previsión de futuras conductas o de la reiteración de una misma, lo que permite avanzar en objetivos de política pública tan importante, como son el acceso a la justicia, la igualdad, la disuasión de conductas ilícitas colectivas y el logro de un alto grado de economía procesal con el objeto de que la reparación o el restablecimiento del derecho se realice en tiempos acotado para de ese modo no castigar doblemente al consumidor o usuario.

Los derechos de consumidores y usuarios, como ya lo indicamos, han tenido una fuerte evolución en la segunda mitad del siglo XX, y se crean a partir de tres simples pasos:

- La observación de un conflicto, en que los proveedores entregan productos o servicios defectuosos con vicios ocultos;
- Se reconocen los derechos de quienes adquieren los productos pagando un precio, para poder reclamar por diversas vías;
- Y se dictan cuerpos legales, para solucionar el problema existente y prever la reiteración de la misma conducta en el futuro.

La protección del consumidor se justifica para las personas naturales o jurídicas, que cumplen con la condición de ser destinatarios finales de bienes y servicios de consumo

masivo; la existencia de la "relación de consumo", requiere de dos aspectos subjetivos, “desde el punto de vista subjetivo, la relación de consumo nace por la existencia de un proveedor (pasiva), y por la calificación del comprador o adquirente de la cosa o servicio de consumo masivo como consumidor (activa)”⁴ y otro objetivo más controversial (la existencia de un acto mixto según la teoría del acto de comercio), son “actos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”⁵.

1.3. Marco Normativo que regula el Derecho del Consumidor

La Ley, como conjunto de normas positivas que establecen reglas básicas para la subsistencia armónica de los individuos; en la vorágine de los mercados, es esencial para mantener la simetría entre las partes intervinientes en el mercado de consumo y es necesario señalar que “Hay un consenso doctrinal en que los intereses de los consumidores fueron inicialmente protegidos- aunque de modo indirecto- por las leyes de la libre competencia, y solo posteriormente, de modo directo por las normas relativas a la tutela de los consumidores”⁶

Ya en el año 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la Resolución 543/73, con la que se aprobó el texto definitivo de la Carta Europea de Protección a los Consumidores, que reconoció cuatro derechos fundamentales de los Consumidores, a saber:

a) El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores, manifestado en un fácil acceso a la justicia, y en una racional administración de la misma. Los consumidores deben ser protegidos de todo daño económico o material, provocado por bienes de consumo.

⁴ BARRIENTOS CAMUS, Francisca. (2012). DERECHO DEL CONSUMO. Revista chilena de derecho privado, (18), 215-222. [Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2016]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000100008&lng=es&tlng=es.%2010.4067/S0718-80722012000100008.dehttp://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000100008&lng=es&tlng=es.%2010.4067/S0718-80722012000100008.

⁵ LEY N° 19.496, Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Artículo 2° letra a), [Fecha de consulta: 16 de Abril 2016]
Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

⁶ KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída; Derecho de los Consumidores y Derecho de la Libre Competencia, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires, La Ley, abril 2001, página 29

b) El derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos, o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos.

c) El derecho a la información y la educación del consumidor.

d) El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y económicas inherentes a la disciplina del consumo.⁷

En 1975, el Consejo de las Comunidades Europeas, aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea, para una política de protección e información a los consumidores, reordenando en forma sistemática, todas las iniciativas relacionadas con la tutela de los consumidores, reconociéndose cinco derechos fundamentales:

- El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
- El derecho a los intereses económicos de los consumidores.
- El derecho a la reparación de los daños.
- Derechos a la educación e información del consumidor.
- Derecho a una mejor información sobre las repercusiones ecológicas de los productos.

La Comunidad Económica Europea, en materia de consumo, ha diseñado por la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, un esquema general sobre los derechos de los consumidores y su aplicación e incorporación en el derecho interno de sus países miembros, con lo cual se busca adoptar, un enfoque de armonización plena entre los estados miembros.

La Organización de Naciones Unidas

⁷ OVALLE FAVELA, José; Derechos del Consumidor. Cámara de Diputados, LVIII Legislatura Universidad Nacional Autónoma de México. página 5.

Las Directrices para la Protección del Consumidor, que fueron adoptadas por la ONU en Asamblea General del 9 de abril de 1985, y teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así, como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del consumidor.⁸

La ONU sugiere a los gobiernos de sus países miembros, formular o mantener una política de protección del consumidor teniendo en cuenta las directrices antes señaladas y los acuerdos internacionales pertinentes, de acuerdo a las circunstancias económicas, sociales y ecológicas de cada país, las necesidades de su población y el costo y/o beneficio que puedan provocar estas medidas en sus ordenamientos jurídicos.

1.4. Sistema de Protección del Consumidor en España

El Derecho a la Protección del Consumo en España, está legislativamente establecido en el artículo 51º de la Constitución Española del año 1978.

*“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.*⁹

⁸ DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES, ONU. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1990). Nueva York, 2003. <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/un-guidelines-on-consumer-protection/> [Fecha de consulta: 12 de abril 2015]. Disponible en:

<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/un-guidelines-on-consumer-protection/>.

⁹ CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. Capítulo Tercero

De los Principios Rectores de la Política Social y Económica. Artículo 51º, [Fecha de consulta: 12 de Noviembre 2016]. Disponible en:

<https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>

Lo cual resulta muy interesante, por cuanto es coincidente con lo que se sostiene hoy día en el siglo XXI, respecto de la necesidad de que todos los Estados, reconozcan a nivel constitucional derechos básicos fundamentales de los ciudadanos como consumidores dentro del mercado de consumo, sin desconocer por supuesto el rol de los proveedores de bienes y servicios.

Complementa la Protección al consumidor, la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, conocida con el nombre de Real Decreto Legislativo 1/2007, aprobado el 16 de noviembre de 2007, que reemplazo a su antecesora, la Ley 26/84 de Defensa de los Consumidores (19/7/1984). La última actualización aprobada el 27 de marzo de 2014, y en vigor desde el 13 de junio de 2014. El cambio normativo ha sido motivado por la necesidad de la transponer la Directiva Europea de derechos de los consumidores.

Dentro del sistema de protección al consumidor en España, se encuentra el “**Instituto Nacional de Consumo**” (INC), el cual vela por el cumplimiento de lo establecido en la legislación de defensa al consumidor. El INC es una institución autónoma, que puede decidir en cuestiones de consumo y/o servicio, y que depende funcionalmente de la Subsecretaría de Sanidad y Consumo. Esta Subsecretaria a su vez forma parte del Ministerio de Sanidad y Consumo.

La función de la INC es promover la actuación de las demás administraciones públicas. Igualmente, en caso de necesidad o urgencia, adoptar las medidas que sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en lo referente a salud y seguridad de los mismos.

La institución tiene la potestad sancionadora de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida, si el procedimiento de sumario encuentra responsable a una de las partes, la institución puede adoptar las medidas establecidas en la legislación, que estime necesarias para el cumplimiento eficaz de la defensa de los consumidores.¹⁰

¹⁰ BURGOS GOROSTIAGA, Jorge Arnaldo. Política e Institucionalidad de la Protección al Consumidor en Chile: Una Mirada Comparada a otras Prácticas Internacionales. Tesis para Optar al Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial. Diciembre 2006. Santiago de Chile.

Aquí la legislación, se convierte en un pilar fundamental de la política de protección al consumidor junto al INC, institución encargada de la implementar dichas normativas.

1.4.1 Ámbito de Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en España.

Dentro de esta legislación se reconocen los siguientes derechos, a saber:

- Derecho a la protección de la salud y seguridad.
- Derecho a la información
- Derecho a la educación en materia de consumo.
- Derecho de representación, consulta y participación.

La Ley establece lo concerniente a garantías y responsabilidades: “El Gobierno, previa audiencia de los interesados y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, podrá establecer un sistema de seguro obligatorio de responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos o servicios defectuosos y un fondo de garantía que cubra, total o parcialmente, los daños consistentes en muerte, intoxicación y lesiones personales”. Lo estipulado en la ley beneficia tanto a los consumidores, como a los proveedores.¹¹

1.4.2. Infracciones y Sanciones de la Ley Española

Los proveedores que hayan incurridos en infracciones a la ley de protección al consumidor podrán ser sancionados con la aplicación de multas y/o prohibiciones. En los supuestos de infracciones muy graves, además el Consejo de Ministros podrá acordar el cierre temporal del establecimiento u otro hasta un plazo de cinco años.

¹¹ BURGOS GOROSTIAGA, Jorge Arnaldo. Política e Institucionalidad de la Protección al Consumidor en Chile: Una Mirada Comparada a otras Prácticas Internacionales. Tesis para Optar al Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial. Diciembre 2006. Santiago de Chile.

1.4.3. Solución de Conflictos de Consumo en España.

En España los reclamos se pueden presentar en:

- Instituto Nacional de Consumo
- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Oficinas y Servicios de información al consumidor en las comunidades autónomas.
- Asociaciones de Consumidores y usuarios.
- Tribunales de Justicia

1.4.2.1. En el Instituto Nacional de Consumo

Un consumidor y/o usuario, en primera instancia debe acudir al proveedor a presentar su queja o inquietud. En caso de no obtener respuesta satisfactoria por parte del proveedor, éste podrá acudir a la Instituto Nacional de Consumo y presentar su reclamo. En este organismo se analizan las denuncias y se procede a mediar entre ambas partes.

El Instituto Nacional de Consumo, tiene facultades para actuar de oficio en situaciones que sean de interés general para la ciudadanía, y que puedan poner en peligro la salud y seguridad de los mismos.

1.4.2.2. En las Juntas Arbitrales de Consumo

Se encargan de mediar entre las partes, el consumidor, y el proveedor.

La Junta está compuesta por tres árbitros, un representante al sector empresarial, otro representante de los consumidores y un tercer representante por parte del Estado, sin embargo, hay que tener en consideración lo siguiente:

1º La entidad verificará si el proveedor que ha reclamado, esta adherido al sistema arbitral. En España existen registros de empresas adheridas a dicho sistema. Cuando las empresas se hallan adheridas, el ciudadano puede observar en el local el símbolo que lo identifica como asociado, ello puede ayudar al consumidor a tomar una decisión al momento de adquirir un bien o un servicio de dicho local.

2º Si no está adherida al sistema arbitral se comunicará con la empresa y esperará la respuesta a la solicitud oficial por parte del proveedor. En caso que la empresa no esté adherida al sistema, la participación en el arbitraje es voluntaria si no se encuentra registrada como parte del sistema.

3º Todo acuerdo o resolución dictada por el Sistema de arbitraje tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

1.5. Sistema de Protección al Consumidor en Brasil

En la República Federativa del Brasil, la regulación de los Derechos del Consumidor se dio de manera indirecta hasta que la Constitución Federal de 1988 la incluyó en su artículo 5, XXXII.

Artículo 5º. Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos:

XXXII - el Estado proporcionará, de conformidad con la ley, la protección del consumidor.¹²

¹² CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL de 1988. TÍTULO II, Dos Direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I, Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, inciso XXXII Artículo 5º, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/6804/73339/F345274040/BRA6804.pdf>

Para cumplir este mandato constitucional se estableció la Ley N° 8.078 el 11 de septiembre de 1990, Código que establece las normas de protección y defensa del consumidor, de orden público e interés social, bajo los términos del artículo 5° n°31, el artículo 170°, inciso V, de la Constitución Federal, y el artículo 48° de sus disposiciones transitorias.

Art. 170. El orden económico, fundado en la valoración del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por fin asegurar a toda una existencia digna, de acuerdo con los dictados de la Justicia Social, observando los siguientes principios:

5. Defensa del consumidor.

Disposiciones Generales de la Constitución Federal de 1988:

Artículo 48. El Congreso Nacional, dentro de los ciento veinte días siguientes a la promulgación de la Constitución, elaborará un Código de protección de los consumidores.

El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC) está integrado por los órganos federales, estatales, del Distrito Federal, y municipales, y las entidades privadas de defensa del consumidor.

El organismo que coordina la política del SNDC, es el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, de Secretaría de Derecho Económico, del Ministerio de Justicia.

1.5.1 Ámbito de Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en Brasil

La política nacional de relaciones de consumo, tiene como objetivo atender las necesidades de los consumidores, el respeto a su dignidad, salud y seguridad, la protección de sus intereses económicos, el mejoramiento de la calidad de vida, así como la transparencia y armonía de las relaciones de consumo.

La Ley otorga al consumidor:

- Derecho a la protección de su vida, salud y seguridad
- Derecho a la educación y divulgación
- Derecho a una información clara y adecuada
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva
- Derecho a la modificación de cláusulas contractuales
- Derecho a la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos y difusos.
- Derecho al acceso a los órganos judiciales y administrativos para la prevención o reparación de los daños patrimoniales y morales.
- Derecho a la facilitación de la defensa de sus derechos.
- Derecho a la adecuada y eficiente prestación de servicios públicos.¹³
-

1.5.2. Infracciones y Sanciones de la Ley del Consumidor en Brasil

Las Infracciones a las normas de defensa al consumidor están sujetas a sanciones administrativas, sin perjuicio a las sanciones civiles y penales definidas en normas especiales, y son aplicadas por la autoridad administrativa en el ámbito de su atribución, y van desde multas, confiscación del producto, anulación del registro del producto, prohibición de fabricación, anulación de la licencia del establecimiento, intervención administrativa, etc., todo esto señalado en el artículo 56° de la Ley.

1.5.3. Solución de Conflictos de Consumo en Brasil

La Defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas, podrá ser ejercida:

- En juicio Individualmente

¹³ LEY N° 8.078 del 11 de septiembre de 1990, que dispone sobre la Protección del Consumidor y dicta otras providencias. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://brasilcon.org.br/arquivos/arquivos/cdc-es.pdf>

- A Título Colectivo

1.6. Sistema de Protección al Consumidor en Perú

El Sistema de Protección al Consumidor en el Perú tiene como objetivo promover y garantizar pro activamente el respeto, la defensa y el ejercicio de los derechos de los consumidores.

La Constitución Política del Perú del año 1993 en su Título III que versa “Del Régimen Económico” en su artículo 65° señala¹⁴ :

Artículo 65° Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

La Protección y Defensa del Consumidor en Perú esta normado por la Ley N° 29.571. Este Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.¹⁵

Las instituciones fundamentales, que forman parte del SPC Peruano, para el cumplimiento de los mandatos del Estado en materia de defensa al consumidor, son Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI),

¹⁴CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Título III, Del Régimen Económico, Capítulo I, Principios Generales, Artículo 65°, [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>

¹⁵ LEY N° 29.571 sobre la Defensa y Protección del Consumidor. Artículo 1°, [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

regulado por el Decreto Legislativo N° 716,¹⁶ y el Decreto Legislativo N° 807 en su Título V donde se establece el “Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal”.¹⁷

La Comisión de Protección al Consumidor (CPC), forma parte de la estructura organizacional de INDECOPI¹⁸, y es un órgano administrativo competente y especializado para atender presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley, y con facultades sancionatorias a nivel administrativo. Estas sanciones y medidas se aplican sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.

1.6.1. Ámbito de Aplicación de la Ley del Consumidor en Perú

El Código protege al consumidor, quien se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido, por una relación de consumo, o bien en una etapa preliminar a ésta.

Las disposiciones del Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

Están también comprendidas en el Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

En la normativa peruana se establecen los ámbitos de protección al consumidor en relación a:

¹⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 716. Ley de Protección al Consumidor, artículo 45°, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>

¹⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 807. Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl807.pdf>

¹⁸ INDECOPI. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/inicio>

- El derecho a la Información a fin de realizar una correcta elección de un bien o servicio y con esto efectuar el uso adecuado.
- Velar por la idoneidad del producto o servicio.
- El consumidor tiene derecho a no ser discriminado
- Derecho a protección de intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial.

1.6.2. Solución de Conflictos de Consumo en Perú

El artículo 1° de la Ley N° 27.311, sobre el Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor¹⁹, y el artículo 40° del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor²⁰ establecen:

Artículo 1° Modificación del Decreto Legislativo n° 716, Normas sobre Protección al Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo n° 807. Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

Artículo 40° El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores.

El consumidor vulnerado en sus derechos puede:

¹⁹ LEY N° 27.311 de 26 de junio de 2000 de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor. Diario Oficial “El Peruano” 18 de julio de 2000. [Consulta: 11 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.informatica-juridica.com/anexos/ley-27-311-de-26-de-junio-de-2000-de-fortalecimiento-del-sistema-de-proteccion-al-consumidor-diario-oficial-quot-el-peruano-quot-18-de-julio-de-2000/>

²⁰ DECRETO LEGISLATIVO N° 716. Promulga Normas sobre Protección al Consumidor.[Consulta: 11 de noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>.

Acudir al proveedor del bien y/o servicio para presentar su queja o duda. En caso de que la solución ofrecida no sea satisfactoria el consumidor tiene el derecho de seguir con su reclamo en otras instancias.

Acudir al servicio de atención al ciudadano del INDECOPI. A través de esta institución las partes, consumidor y proveedor, pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, a través de procedimientos sencillos, eficientes de carácter vinculante y definitivo para ambas partes. Este procedimiento, el consumidor puede realizarlo, de forma presencial o vía telefónica.

La CPC podrá iniciar de oficio un procedimiento conforme a su competencia si considerase que los hechos pueden afectar a terceros.

Procedimiento formal de Denuncia por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, este procedimiento requiere del cumplimiento de los requisitos establecidos por INDECOPI.

El consumidor afectado debe acudir hasta la sede del organismo para dar inicio a un sumario administrativo que resolverá si existió o no infracción a la ley.

Para establecer un procedimiento ágil, el consejo directivo crea órganos resolutivos. Cada órgano jurídico como primera instancia procesa denuncias cuya suma no supere las 3 UIT, sobre requerimientos de información, etc. No puede conocer denuncias que involucren productos peligrosos.

Debe tramitarse en un plazo no mayor a treinta días. Solo se puede entregar medios probatorios documentales y tiene como función resolver en primera instancia los procedimientos

La defensa de los derechos del consumidor puede realizarse a beneficio:

Interés colectivo: Se reclama un derecho común para varios consumidores que tienen un mismo proveedor.

Interés difuso: Derecho que se reclama para un número no determinados de consumidores.

En caso de que haya existido infracción, la CPC, además de imponer sanciones administrativas debe imponer medidas correctivas según lo establece el artículo 42° de la Ley.

Artículo 42° La aplicación y la graduación de la sanción será determinada por la Dirección General de Defensa del Consumidor del Sector Comercio Interior del Ministerio de Industria, Comercio Interior, Turismo e Integración, de acuerdo con la escala a la que se refiere el artículo anterior atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

Esta vía, no es gratuita, debido a que el consumidor deberá asumir algunos costos cuando realice la denuncia.

En la ley de protección al consumidor, el proveedor es responsable de los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos, y está obligado a la indemnización que comprende todas las consecuencias causadas por el defecto incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, así lo establece el artículo 32° de la Ley.²¹

Artículo 32.- El proveedor es responsable de los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

Se considera que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a que las personas tienen derecho, tomando en consideración todas las circunstancias, tales como:

²¹ DECRETO SUPREMO N° 039 de 2000, texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>

a) El diseño del producto

b) La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias;

c) El uso previsible del producto; y,

d) Los materiales, el contenido y la condición del producto.

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto

La Ley promueve la Protección al Consumidor celebrando convenios de cooperación, interinstitucional con Asociaciones de Consumidores de reconocida trayectoria y disponiendo que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas Asociaciones de Consumidores sea destinado a financiar publicaciones, labores de investigación o programas de difusión a cargo de las mismas.²² Esto constituye un incentivo para que las Asociaciones de Consumidores cumplan un rol más activo en la sociedad.

²² DECRETO LEGISLATIVO N° 716 Ley de Protección al Consumidor. Artículo 45, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>

1.7. Sistema de Protección al Consumidor en Argentina

El “Sistema de Protección al Consumidor” está institucionalmente conformado por la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía y Producción, quienes junto al Consejo Federal del Consumo (CODEFEC), integrado por representantes del Gobierno de la Nación y representantes de cada una de las provincias argentinas y además por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de los cuales se busca proteger, educar, y asesorar sobre los temas relacionados a la defensa del consumidor.

La autoridad nacional competente es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción; será la autoridad nacional de aplicación de la Ley, a través de la Sub Secretaría de Defensa del Consumidor. Actúa concurrentemente en vigilancia, contraloría, y juzgamiento de actos que pudieran significar infracciones a la legislación de Defensa del Consumidor. Sus atribuciones y facultades serán entre otras imponer medidas administrativas y sanciones.

La Constitución de la Nación Argentina establece en su artículo 42°, en su Capítulo II denominado “Nuevos Derechos y Garantías”²³

Art. 42° Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y

²³ LEY N° 24.430. Constitución de la Nación Argentina. Capítulo Segundo. Nuevos Derechos y Garantías. Artículo 42°. Promulgada: Enero 3 de 1995, [Fecha de consulta 14 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.senado.gov.ar/Constitucion/capitulo2>

eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

La defensa de estos derechos se complementa con la Ley N° 24.240, “Ley de Defensa del Consumidor”, fue sancionada en fecha 22 de septiembre de 1993²⁴, que establece las Normas de Protección y Defensa de los Consumidores (modificada por la Ley N° 26.361, Ley 24.999).

Normativas complementarias que regulan la relación de consumo entre proveedores y consumidores:

- Ley N° 757 de la Ciudad de Buenos Aires, llamada “Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario”.
- Decreto Reglamentario 1798/1994, Decreto Reglamentario de la Ley N° 24.240 de defensa del consumidor.

Normas que regulan materias complementarias:

- Ley de Lealtad Comercial, Ley N°22.802, que “reúne en un solo cuerpo las normas vigentes referidas a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes muebles, inmuebles y servicios. Autoridades de aplicación y sus atribuciones. Infracciones, sanciones y recursos”.

²⁴ LEY 20. 240, Defensa del Consumidor. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993, [Fecha de consulta: 11 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.mecon.gov.ar/concursos/biblio/LEY%202424093%20DEFENSA%20DEL%20CONSUMIDOR.pdf>

- Defensa de la Competencia, Ley N° 25.156 acerca de “Acuerdos y prácticas prohibidas. Posición dominante. Concentraciones y Fusiones. Autoridad de aplicación. Presupuesto del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia. Procedimiento. Sanciones. Apelaciones. Prescripción. Disposiciones transitorias y complementarias”, que completan el denominado Estatuto del Consumidor.

1.7.1. Ámbito de Aplicación de la Ley del consumidor en Argentina

La protección al consumidor tendrá lugar en el momento en que se produce una relación de consumo, esta se refiere a cualquier vínculo entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.

Los derechos que la legislación argentina garantiza a su población como consumidores son:

- Derecho a la protección de la salud, seguridad
- Derecho a la información
- Derecho a educación como consumidor
- Derecho al trato digno
- Derecho a que se cumpla con la oferta y publicidad
- Derecho al cumplimiento de la garantía y provisión de servicio técnico.
- Derecho a protección de los intereses económicos del consumidor.²⁵

1.7.2. Solución de Conflictos de Consumo en Argentina

Actuaciones Administrativas.

²⁵DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Organismo oficial de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires. Como Denunciar. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en:
<http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>

La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

La Subsecretaría de Defensa al Consumidor puede conocer en la resolución de reclamos y/o quejas de consumidores usuarios, y puede aplicar sanciones previo justo sumario

Los consumidores o usuarios pueden resolver las dudas o reclamos de la siguiente manera:

a). Agotar la instancia de reclamo ante la empresa.

En caso de no recibir respuesta, o si esta no es satisfactoria, el consumidor o usuario tiene otras opciones:

El consumidor/usuario, puede acudir a la autoridad de aplicación, en este caso se inicia un proceso sumarial, en la que las partes deberán presentar sus descargos con el fin de defender sus posturas.

Artículo 52° Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsorte de cualesquiera de las partes.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.²⁶

En caso de detectarse infracción a la Ley, la autoridad podrá aplicar sanciones a la empresa, dichas medidas podrán ser apeladas ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso administrativo Federal o ante las cámaras federales de las provincias. Por otro lado, el consumidor además podrá concurrir al Poder Judicial para lograr compensación por daños y perjuicios incurridos por causa del acto de consumo.

b) Las Asociaciones de Consumidores

Las Asociaciones de Consumidores podrán presentar un reclamo contra un proveedor, pero se buscará llegar a una instancia conciliatoria entre las partes en primer término. Este acuerdo es voluntario y definitivo.

Sí no se llega a acuerdo, el consumidor puede decidir seguir con su reclamo.

c). Acudir al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)

Este sistema de solución de conflictos es rápido, gratuito y eficaz, y no es necesario contar con un abogado, y es muy similar al sistema español. Las partes deben someterse voluntariamente y la resolución arbitral será inapelable.

El Tribunal de Arbitraje, está compuesto por 3 árbitros, un representante de las Asociaciones de Consumidores, otro del sector empresarial y el tercero un árbitro

²⁶ LEY N° 24.240. Defensa del Consumidor. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Capítulo XIII, de las Acciones. Artículo 52. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.tandil.gov.ar/legalytecnica/pdf/ley24240.pdf>

institucional en representación del Estado, con esto se garantiza y preserva el equilibrio de las partes.

Las empresas pueden adherirse al sistema de arbitraje, y quedar en un Registro donde el consumidor puede acceder para verificar si una empresa se encuentra adherida al sistema, y aun así si una empresa no forma parte de este registro, si el consumidor solicita para solucionar su conflicto a través del Sistema de Arbitraje el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo hace las diligencias necesarias para contactarse con el proveedor (empresa).

d). Acudir directamente al Poder Judicial.

Para poder acudir directamente al Poder Judicial, se requiere de un representante legal, lo cual se traduce en un costo para el consumidor.

1.8. Derecho y Protección al Consumidor en la República de Chile

1.8.1. Historia

El primer ordenamiento orgánico sobre la protección al consumidor en Chile fue el **Decreto N° 520** del año 1932 que estableció el Comisariato General de Subsistencias y Precios, cuyo objeto según el artículo 2° era *“asegurar a los habitantes de la República las más convenientes condiciones económicas de vida”*. Su función, controlar, fiscalizar y defender a los consumidores de prácticas nocivas y abusivas²⁷.

²⁷ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. SERNAC. [Fecha de consulta 20 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/acerca/historia/>

El **Decreto con Fuerza de Ley N°173**, en 1953 que entregó mayor poder de intervención al Estado en el mercado, sustituyendo al Comisariato por la **Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP)**, a la cual le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio, la que, no obstante, tenía los mismos fundamentos que su antecesora.

En el año 1960 se dictó el **Decreto Ley N° 242**, y la Superintendencia fue reemplazada por la llamada **Dirección de Industria y Comercio, (DIRINCO)**, y sus funciones fueron centradas en la fiscalización: recibía denuncias de los consumidores, comprobada su veracidad y, si era procedente, sancionaba al infractor. La normativa está más relacionada con entregar a estos organismos estatales control total del mercado, que con reconocer garantías a los consumidores como agentes del mismo.

En el año 1974, con la instauración de un sistema económico de libre mercado, el rol del Estado disminuyó considerablemente, se dicta el **Decreto Ley N°280**, también denominada Ley del Delito Económico, que estableció normas que resguardaban la actividad económica, pero no era una ley de protección a los consumidores. La Ley entregó un listado de delitos económicos con sus sanciones penales y facultando a la Dirección de Industria y Comercio, **DIRINCO**, para realizar una labor de investigación, denuncia y de parte en los juicios.

Con el **Decreto Ley N° 3.511** de 1980, se declaró a la DIRINCO en reestructuración y conforme a las directrices del Ministerio de Economía de 1982, y con esto la DIRINCO perdió así su función fiscalizadora.

En 1983, en que se dicta la **Ley N° 18.223** cuyo encabezado decía expresamente que **“Establece normas de protección al consumidor y deroga decreto Ley N° 280”**, con anterioridad a esta norma, solo existieron legislaciones ejecutoras del establecimiento y funcionamiento de un régimen económico con un mercado totalmente controlado e intervenido por el Estado.

Se comienza a hablar claramente de **“Derechos del Consumidor”**, observamos una natural evolución, pues esta ley, de forma muy breve, enumera ciertas garantías reconocidas a la figura del adquirente de productos y servicios de manos de un proveedor comercial,

penalizando las conductas en las cuales se incurría en atropellos a éstas, sin embargo, dictó muchísimo de ser un cuerpo legal efectivo, pues olvidaba totalmente, el carácter preventivo de la ley, así como la entrega de herramientas claras, para el cumplimiento cabal de la misma.

En el año 1990, se promulga la Ley N° 18.959, que crea el “**Servicio Nacional del Consumidor**”, **SERNAC** reemplazando a la DIRINCO, pero en relación al derecho del consumidor, no fue gran avance, sino hasta la promulgación de la **Ley N° 19.496**, el 7 de Marzo de 1997, sobre “**Protección de los Derechos de los Consumidores en la República de Chile**”, que es un cuerpo legal completo dedicado a la protección del consumidor, en pro del empoderamiento y auxilio de la figura del consumidor ante su contraparte mercantil, y trata de fomentar la equidad y libertad, en un mercado de consumo libre y sanamente competitivo.

El rol del Estado en esta materia, esta normado en la claridad las funciones y competencias de la autoridad administrativa: Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y el Servicio Nacional del Consumidor, precisándose para este último su naturaleza jurídica, funciones y atribuciones.²⁸

La Ley N° 19.496 ha sido reiteradamente modificada, lo que nos indica la preocupación de los gobiernos por mejorar precisamente los derechos de los consumidores, frente a los diversos mercados de productos y servicios que actúan en nuestro país, producto de una sociedad de libre mercado. Dentro de estas modificaciones podemos señalar, la del año 1999, mediante la Ley N° 19.659, que establece sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales, y que tuvo por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En el año 2001, mediante la Ley N° 19.761 que extendió el ámbito de aplicación de normas que sancionan los procedimientos de cobranzas ilegales. Esta modificación extendió a todas

²⁸ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley 19,496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 7 de marzo 1997, página 7, párrafo 6, [Fecha de consulta: 4 de Marzo 2016]. Disponible en: http://www.leychile.cl/Consulta/portada_hl?tipo_norma=XXI&nro_ley=19496&anio=2016.

las operaciones de consumo regidas por la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor.

En el año 2004, la Ley N° 19.955, que permite el ejercicio de las indemnizaciones en las demandas colectivas. Destaca también, la ampliación de su ámbito de aplicación, y la modificación de las definiciones legales de consumidor y de proveedor, lo que influye en una concepción más amplia de la noción de consumidor.

En el año 2010 la Ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, que especifica el artículo 1° en relación a la definición de consumidor.

En el año 2011, la Ley N° 20.543, en lo relativo al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos últimos procedimientos se conocen en la práctica como juicios colectivos o acciones colectivas. Y la Ley N° 20.555, modifica en relación a la protección de los derechos de los consumidores, dotando de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC - que busca fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.²⁹

En el año 2014, la Ley N° 20.720, sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo, y modifica el artículo 21 de la Ley.

Se cuenta además con diversos decretos, resoluciones y acuerdos que legislan materias referentes a la defensa de los consumidores y usuarios, pero el derecho y la protección al

²⁹ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley 20.555. Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, 05 de diciembre, 2011, página 6, [Fecha de consulta 20 de Marzo 2016]. Disponible en: http://www.leychile.cl/Consulta/portada_hl?tipo_norma=XX1&nro_ley=20555&anio=2016

consumidor **no se encuentra consagrado a nivel Constitucional en Chile**, como si ha ocurrido en España, Argentina, Brasil y Perú y según se analizó con anterioridad.

La legislación e institucionalidad chilena, si bien ha avanzado a pasos agigantados en materia de protección de derechos al consumidor, aun presenta debilidad en el cumplimiento de la Ley y en la aplicación de las sanciones por parte de los entes llamados a hacerla cumplir, que no han sido uniformes en la dictación de diversas resoluciones o pronunciamientos; además, el SERNAC, institución llamada a velar por el cumplimiento de las disposiciones y normas que digan relación con el derecho y protección del consumidor, tampoco tiene una capacidad sancionatoria respecto del infractor de la Ley; su función se limita a mediar, denunciar o realizar estudios en busca de comprobar hechos que afecten a los consumidores en sus derechos, pero bajo ninguna circunstancia puede aplicar directamente una sanción al infractor; esto es potestad única y exclusiva del Poder Judicial. Una manifestación de esta debilidad, se vio reflejada con la creación del Sello SERNAC, que tiene como fundamento procurar buena prácticas por parte de los diversos proveedores de mercado financiero de consumo, mediante el proceso de revisión de los diversos servicios que dichas entidades prestan al consumidor financiero; sin embargo, en forma inexplicable se estableció que era una *facultad del proveedor financiero someterse al proceso de revisión por parte del SERNAC FINANCIERO*; lo que en la práctica ha generado, que ninguna entidad financiera se haya sometido en forma voluntaria ha dicho proceso de revisión y ha impedido la intervención de dicha entidad con el objeto de proceder a la revisión de los instrumentos con los cuales operan la diversas entidades financieras.

1.8.2. La Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

Es característico del legislador conformar las leyes de manera que se esquematicen por sí solas de manera ordenada y de fácil entendimiento, al menos en sus artículos iniciales. La Ley N° 19.496, no es la excepción, y si nos planteamos preguntas acerca de su

funcionamiento, su sola lectura nos responderá cada una de ellas, sin necesidad de gran interpretación y de manera simple y ordenada, en ella se establece el ámbito de aplicación, definiciones fundamentales, derechos y deberes, obligaciones del proveedor, contravenciones en particular, tipos de acciones y procedimientos judiciales aplicables al efecto, y que procedemos analizar a continuación.

1.8.2.1. ¿Cuál es el objeto de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores?

El artículo primero de la Ley referida, nos indica que el objeto de la misma, tiene tres grandes ámbitos:

- Establecer una normativa para las relaciones entre *proveedores* y *consumidores*,
- Tipificar las infracciones que los proveedores pudiesen cometer en perjuicio directo del consumidor contraparte en su relación, y
- Normar un procedimiento judicial para aplicarse en estas materias.
-

1.8.2.2. ¿Quiénes quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley?

En este cuerpo legal, se contemplan dos participantes principales y primordiales: Consumidor y Proveedor. Ellos serán los protagonistas de las relaciones que el texto en cuestión trata. Por lo tanto, el legislador en el mismo artículo los define en los siguientes términos:

Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados como consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

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

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

1.8.2.3. ¿Qué actuaciones norma la Ley N° 19.496?

En su segundo artículo, el legislador inmediatamente entrega una breve, pero exhaustiva y suficiente, enumeración de aquellos actos jurídicos que se entenderán como relaciones de consumo entre Proveedor y Consumidor, a saber:

Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

Los contratos de educación de la enseñanza básica, media técnico profesional y universitaria, sólo respecto del párrafo 4° del Título II, de los párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos párrafos y artículos les confieren;

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

Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472, y

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

A su vez, con la incorporación del artículo 2° bis, se extendió en forma considerable el ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496 y de esa forma se regularon todas aquellas situaciones que en la práctica muchas veces debieron resolver nuestros tribunales superiores en otros tiempos. En efecto, con anterioridad a la dictación de la disposición referida, muchas veces los Juzgados de Policía local frente a una alegación de incompetencia por parte de un proveedor demandado y con actividades reguladas por una ley especial, procedía acogerla, debiendo el consumidor recurrir ante el Tribunal Superior, para su revocación. El Tribunal Superior, con una interpretación clara respecto de la necesidad de reparar e indemnizar al consumidor, procedía a desestimada y ordena al Tribunal de Primera Instancia, seguir conociendo del asunto y resolver conforme a derecho.

La necesidad de que el consumidor tuviere claridad respecto de que el Estado Chileno, reconocía en forma expresa el derecho que el mismo tiene de recurrir ante tribunales especiales y con procedimientos más breves y sumarios, para la resolución de los conflictos

vinculados con el consumo, trajo como consecuencia la incorporación del artículo 2 bis que señala al efecto:

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

En las materias que éstas últimas no prevean;

En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

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

Como se puede apreciar de la sola lectura de la disposición legal referida, se extendió el ámbito de aplicación de la ley prácticamente a casi todas las actividades de carácter comercial, vinculadas con el consumo, en razón de que aunque exista texto legal especial que regule la materia de que se trate, igual pueden los consumidores recurrir a los tribunales de justicia especiales, como son los Juzgados de Policía Local, en los casos que no exista norma expresa que regule la misma o bien, no contenga la ley especial un proceso indemnizatorio. Esta disposición legal, se encuentra en armonía con el artículo 3 letra e), de la Ley N° 19.496, que establece el derecho del consumidor a la reparación adecuada y oportuna de todos los daños. Cabe indicar, que los textos legales que regulan especialmente servicios, no contemplan procedimientos indemnizatorios en los términos ya indicados, con

lo cual, el ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, es a nuestro juicio, hoy día enorme.

No podemos dejar de mencionar además, que los actos mixtos dejaron de tener la relevancia que antes tenían en las relaciones de consumo, ya que ahora, pasaron a ser un número más dentro del artículo 2° de la Ley N° 19.496 y ello en mérito de lo indicado en el párrafo anterior.

Para Rodrigo Momberg Uribe, *“la circunstancia que el acto objeto de la relación de consumo tenga carácter de mixto, ha dejado de ser un requisito general y sólo es uno más de los casos en que la Ley se aplica, de manera que ésta puede perfectamente aplicarse a actos que no tengan tal carácter según la ley mercantil”*³⁰

1.8.3. Derechos y Deberes del Consumidor

Sin duda alguna, el corazón de toda legislación son las garantías y derechos que cauciona, el bien jurídico protegido. Los derechos y deberes del consumidor, están establecidos en el artículo 3° de la Ley y cuentan con un importantísimo carácter de irrenunciables.

Un aspecto a destacar, es la necesidad de protección especial en ciertos casos, y que el legislador nacional reconoce para el consumidor de productos financieros, en un mercado tan especial e importante en nuestro país, como es el mercado del consumo financiero.

³⁰ MOMBERG URIBE, Rodrigo. Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Rev. derecho (Valdivia) [online]. 2004, vol.17 [citado 2015-05-03], pp. 41-62. [Fecha de consulta: 15 de Junio 2016]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502004000200002&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-0950. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002>.

1.8.3.1. Derechos Generales de los Consumidores

Los derechos y deberes básicos del consumidor están establecidos en el artículo 3° de la Ley y son:

- La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Además, aunque no se dependa de la sola lectura de la enumeración legal previamente expuesta, forma parte de los derechos de los consumidores el **Derecho a Retracto** o terminar sin la voluntad del proveedor (unilateralmente) el contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo y en los siguientes casos:

- Los celebrados en reuniones convocadas o concertadas, como, por ejemplo, “tiempo compartido”; ocasión en que el consumidor debe expresar su aceptación.
- En contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.
- En los contratos de educación superior cuando se ingrese a primer año de carrera.

Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que disponga la ley en cada uno de los casos descritos.

Otro derecho básico es el **Derecho a Garantía** - cambio, devolución del dinero, o reparación según corresponda - por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase. Los derechos citados y los otros contenidos en las leyes de consumo son irrenunciables anticipadamente para los consumidores. La triple opción del consumidor, es a nuestro juicio, un derecho importantísimo dentro de la Ley N° 19.496.

1.8.3.2. Derechos Especiales del Consumidor Financiero

Los Derechos Especiales del Consumidor Financiero fueron incorporados con la Ley N° 20.555 en la modificación del año 2015 de la Ley del Consumidor, y tienen como finalidad el fortalecimiento de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, la imposición de nuevas obligaciones a las empresas y entregarle a SERNAC más facultades de regulación, sobre la capacidad informativa de créditos de consumo e hipotecarios y tarjetas de crédito a los consumidores de parte de las instituciones financieras de Chile, fijando las reglas para postular al “Sello SERNAC”.

El consumidor financiero tiene derecho:

- A conocer cómo se utilizan los Mandatos o cualquier poder firmado por él y deber de rendirle cuenta acerca de esto. La Ley N° 20.555 prohíbe los mandatos en blanco otorgados a favor del Banco. El consumidor tiene derecho a revocar el mandato cuando éste lo estime conveniente.
- Ser informado por escrito las razones de la negación un crédito y el rechazo a la contratación de un producto o servicio financiero, las que deben fundarse en razones

objetivas, es decir, no lo pueden discriminar cuando solicite un crédito u otro producto o servicio financiero.

- A exigir que las condiciones de contratación de un crédito u otras operaciones financieras sean objetivas y estén establecidas en forma previa y públicamente.
- Cerrar su cuenta en 10 días, terminar el contrato y dejar de recibir los cobros de mantención.
- A no ser “amarrado” con otros productos y servicios que no pidió, por ejemplo, no lo pueden obligar a que también contrate un seguro. Siempre se tendrá la libertad de aceptarlos o no. Y si compra algún producto asociado deberá estar en un contrato (anexo) aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.
- A que no se cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo.
- Limitar a los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro Banco.
- Ser informado del costo total de todas las promociones de productos y servicios financieros.
- A que la cotización que le entregue en Banco o Multitienda esté vigente a lo menos por 7 días.
- La prohibición de enviar a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos representativos que no haya solicitado.

- No lo pueden limitar a comprar con la tarjeta emanada de la misma casa comercial donde está comprando.
- Prohibición de cobrarle comisión ni hacerle firmar un nuevo contrato por cambiar el plástico de la tarjeta.
- A que se cancele la hipoteca en 15 días y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que usted tenga.
- A recibir la información relativa al costo total del producto o servicio contratado, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente (CAE).
- Exigir la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, como una hipoteca o prenda, una vez que se hayan extinguido todas las obligaciones con su proveedor.
- A elegir al tasador de bienes de la lista de tasadores que presente la institución financiera, cada vez que un bien es ofrecido en garantía, y debe tasarse.
- A conocer la liquidación del crédito a su solo requerimiento.³¹

³¹ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. SERNAC. [Fecha de consulta: 30 de Octubre 2016].
Disponible en:
<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes-del-consumidor/>

Es de vital importancia para el desarrollo de nuestra memoria remarcar estos derechos ya que, sobre el conocimiento de los mismos, podemos estructurar todas las acciones que los consumidores deseen hacer valer, ante diversas entidades, ya sean extrajudiciales como ante los Tribunales de Justicia. Fundamental resulta construir una acción de la naturaleza que nos preocupa, invocando siempre el derecho que se ha vulnerado por parte del proveedor, que es la idea central contenida en el artículo 50° de la Ley N° 19.496.

Es necesario, hacer notar que el legislador no ha normado sólo garantías, sino que, en su afán de proteger al consumidor, ha establecido para éstos, de la mano con sus derechos, ciertos deberes, todos propendiendo a la correcta toma de decisiones y llamando siempre, a un actuar cauteloso e informado. Esto nos permite hacer un pequeño paralelo al que nos referiremos más adelante.

Los derechos establecidos por la Ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

1.8.4. Obligaciones del Proveedor de Bienes y Servicios

Todo proveedor está obligado a respetar los precios, condiciones de contratación, garantías, cantidades, medidas, interés, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor. Debe entregar información veraz y oportuna a los consumidores, sobre los bienes y servicios que ofrece, y otras características relevantes de los mismos. Esta obligación, es la norma más importante para los efectos de la construcción de la acción individual, en lo que se refiere a las obligaciones del proveedor en la relación de consumo.

1.8.4.1. Obligaciones Generales del Proveedor

El Legislador sanciona en el Párrafo 3° de la Ley, las “*Obligaciones del Proveedor*” de bienes y servicios, como contraparte en la relación de consumo. Ellos se encuentran obligados a:

- Todo proveedor de bienes o servicios debe entregar información veraz y oportuna a los consumidores, sobre los bienes y servicios que ofrece, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- Respetar los términos, condiciones y modalidades que hubiere ofrecido o convenido con el consumidor.
- En los contratos celebrados a distancia o por medios electrónicos el consentimiento del consumidor se entenderá formado cuando él tenga un conocimiento claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del contrato, y el proveedor envíe la confirmación escrita con una copia íntegra, clara y legible del mismo, de manera obligatoria, por cualquier medio de comunicación.
- No podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.
- Si el proveedor – con conocimiento - expende productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra.
- Todo proveedor debe respetar la garantía legal de los productos, salvo la excepción precedente.

- Los establecimientos comerciales que cuentan con sistemas de seguridad y vigilancia, están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas, de acuerdo a lo establecido por la Ley. Muy importante resulta esta norma, considerando que se extiende a los actos de consumo, el respeto de la dignidad humana y los derechos de las personas, en lo que se refiere no tan solo al consumidor final, sino también al consumidor eventual, aquel con el cual el proveedor no ha realizado ningún contrato, pero podría eventualmente realizarlo.
- Todo proveedor de bienes o servicios debe respetar el derecho a retracto o la posibilidad del consumidor de poner término unilateralmente al contrato, en un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a).- Los contratos celebrados en reuniones convocadas o concertadas por el proveedor, como, por ejemplo, “tiempo compartido”; ocasión en la que el consumidor debe expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

b).- En contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

c).- En los contratos de servicios educacionales de nivel superior, dentro de los 10 días contados desde que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al CRUCH cuando se ingrese a primer año de carrera.

Este derecho se debe ejercer cumpliendo los plazos, requisitos y obligaciones que dispone la ley, para cada uno de los casos descritos.

- Cuando se ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, el cobro de uso del servicio de estacionamiento por períodos inferiores a veinticuatro horas, se podrá efectuar optando por alguna de las siguientes modalidades:

a) Cobro por minuto efectivo de uso del servicio, quedando prohibido el cargo por períodos, rangos o tramos de tiempo.

b) Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a media hora. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.

Cualquiera sea la modalidad de cobro que utilice el proveedor del servicio de estacionamientos, no podrá, bajo circunstancia alguna, redondear o aproximar la tarifa al alza, aun cuando podrán fijar un periodo de uso del servicio sin cobro, de acuerdo a sus políticas comerciales o a las condiciones de uso de dicho servicio.

En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del consumidor, corresponderá al proveedor consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a éste, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos. En este caso, el proveedor deberá solicitar al consumidor cualquier antecedente que permita acreditar o identificar al propietario del vehículo.

Si, con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.

No podrá emitir declaración en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio, esto no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente.

El proveedor deberá exhibir de forma visible y clara, en los puntos donde se realice el pago del estacionamiento, y en los ingresos del recinto, el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al juzgado de policía local competente, en caso de infracción.

- Los prestadores institucionales de salud, sean éstos de carácter público o privado, no podrán realizar cobro alguno por los servicios de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de servicios de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas, o por pacientes que presenten dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento, circunstancia que deberá ser acreditada por el profesional a cargo del tratamiento o atención de salud.
- A quien administre el servicio de estacionamiento en la vía pública sólo le será aplicable lo dispuesto en los números 1, 2 y 3 del artículo 15° A.

1.8.4.2. Obligaciones Especiales del Proveedor

Aquí se agregan las obligaciones establecidas respecto de los Contratos de Adhesión en general.

Una de las materias más relevantes dentro de la ley, que forma parte de las acciones que podemos interponer ante los tribunales de justicia, se vincula precisamente con los contratos de adhesión dentro del mercado de consumo, definido en el artículo 1° número 7 *“aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*.

Dentro de las obligaciones establecidas por el legislador a este respecto podemos señalar:

- Obligación de incluir cláusula en los contratos donde se designe árbitro, de que el consumidor tiene derecho a recusarlo.
- Obligación de informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados.
- Obligación de indicar el costo total de toda promoción de bienes y servicios.

Precisamente el ejercicio de la acción de interés individual tiene una de sus mayores expresiones mediante la interposición de la acción de nulidad de una o varias cláusulas de los contratos de adhesión vinculados con el consumo de allí la importancia de conocer cuáles son las principales obligaciones de los proveedores y además aquellas cláusulas que claramente vulneran los derechos del consumidor, colocándolo en una clara situación de desmedro en la relación contractual de consumo, lo que hace necesario a intervención del Estado, en lo que se refiere al control de las cláusulas abusivas.

1.8.4.3. Obligaciones de los Proveedores en los Contratos de Adhesión Financiero

En el cumplimiento de los contratos de adhesión, las cláusulas o estipulaciones deben ser claras, simples y estar regidas con normas de equidad, sino, no producirán efecto alguno, pues serán declaradas nulas. Además, se establecen, dentro de ésta clasificación, obligaciones específicas para contratos de productos financieros sobre la base de la simplicidad y transparencia.

Los contratos de adhesión de los proveedores de servicios y productos financieros deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener un desglose de todos los cobros que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados o las exenciones de cobros correspondientes a promociones o incentivos por uso de servicios o productos financieros.
- Informar sobre las causales de término anticipado del contrato por parte del proveedor.
- Señalar la duración del contrato y posibilidad de poner término anticipado al contrato por parte del consumidor.
- Debe insertarse un anexo que identifique cada uno de los productos o servicios adicionales que se ofrecen, estipulando cuáles son obligatorios y cuáles no.
- Identificar en el contrato si la institución cuenta con Servicio de Atención al Cliente o no.
- Identificar en el contrato si la empresa cuenta con Sello SERNAC o no.
- Informar sobre la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta al consumidor.
- Señalar el monto, periodicidad y mecanismos de reajuste de los costos del contrato.
- Deben contener, al principio, una hoja resumen con el contenido de sus principales cláusulas.

- Los contratos de adhesión no pueden contener cláusulas abusivas.
- Deben cumplir con los requisitos de forma el artículo 17° de la Ley de Protección al Consumidor, donde se señala que los contratos deben ser escritos de un modo claramente legible y señala además una serie de requisitos como el tamaño de la letra o que estén escritos en idioma castellano.

1.8.4.4. Obligaciones de los Proveedores de Servicios y Productos Financieros.

Las principales obligaciones son relativas a la información y a la publicidad, y estas son:

- Informar la Carga Anual Equivalente o CAE en toda su publicidad a través de un medio masivo o individual donde se promocione el producto señalando claramente el valor de una cuota o la tasa de interés de referencia.
- Respetar las cotizaciones, las cuáles no podrán tener una vigencia menor a 7 días hábiles desde su comunicación al público.
- Informar todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente.
- Si la empresa ofrece ventas conjuntas de productos, ejemplo una cuenta corriente + un crédito, debe informar los valores y condiciones si se contrataren separadamente estos productos y con la misma relevancia que la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.

- Otorgar obligatoriamente una escritura de cancelación de las hipotecas a los 15 días de terminadas las obligaciones caucionadas, es decir, la empresa tiene 15 días para alzar la hipoteca una vez que se paguen todas las obligaciones del crédito hipotecario.
- Incluir en los contratos de adhesión y en las cotizaciones una hoja resumen con las principales cláusulas del contrato, lo que permite conocer las características del producto o servicio ofrecido y compararlo con otras instituciones financieras.
- Informar todos los productos que consten en los contratos de adhesión y los cobros por servicios prestados.
- Indicar el costo total de las promociones de productos y/o servicios.
- Informar periódicamente los productos otorgados mediante contratos de adhesión.
- Difundir información para los consumidores, que explique las características y condiciones para ser un aval, fiador y codeudor.
- Publicar información sobre el monto del precio, lo que deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios en las páginas Web de las instituciones financieras.

1.8.4.5. SERNAC - División de Consumo Financiero - “SERNAC Financiero”

El “Sello SERNAC” es una distinción que entregará el SERNAC a aquellos contratos que haya revisado y verificado que cumplen con la Ley de Protección al Consumidor, los reglamentos, y que no contienen cláusulas abusivas, es decir una garantía para los consumidores que las condiciones generales y particulares de los contratos se cumplen.

Los contratos revisados por SERNAC son los que señala la Ley N° 20.555

- Tarjeta de crédito y de débito.
- Cuentas corrientes, Cuentas Vista y Líneas de Crédito.
- Cuentas de ahorro.
- Créditos hipotecarios.
- Créditos de consumo
- Condiciones generales y particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios indicados anteriormente.

Eventualmente, el reglamento podrá incorporar otros productos o servicios financieros.

El “Sello SERNAC” es un proceso de adhesión voluntaria para los bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, que se solicita voluntariamente a SERNAC.

Con el SERNAC Financiero se busca que se transparente la información y que los consumidores sepan claramente sus derechos, lo que se traduce en recibir una información clara y transparente acerca de lo que está contratando y los requisitos solicitados por parte de Bancos, Multitiendas, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros.

El “Sello SERNAC”, en términos prácticos, certifica que el proveedor (empresas) cumple, al menos, con lo siguiente:

- Los contratos del proveedor no contienen cláusulas abusivas, son revisados por el SERNAC, así como cualquier modificación que se haga a ellos, de manera que cumplan con la normativa exigida.
- Que ese proveedor de productos o servicios financieros adhiere al sistema de soluciones de controversias a través de mediadores y árbitros financieros, para los casos en que la respuesta del Servicio de Atención al Cliente no sea satisfactoria para el consumidor.
- Que cuenta con un Servicio de Atención al Cliente o SAC, el que debe contestar los reclamos de los consumidores dentro de los 10 días hábiles siguientes. En caso que la respuesta sea satisfactoria para el consumidor, el proveedor debe cumplir con lo resuelto en un plazo no superior a 5 días hábiles.

1.8.5. Los Deberes del Proveedor como una Obligación.

Como hemos visto, en el párrafo 3° y 4° de la LPC en su gran mayoría, el legislador establece los deberes para la contraparte de la relación consumo, es decir, para los proveedores, con la diferencia notoria de que éstos no llevan de la mano Derechos o garantías, sino que se estipulan como simples deberes. Pero la gran e importante diferencia de los deberes establecidos para ambos intervinientes, en la Ley N° 19.496, radica, principalmente, en que la misma ley, establece procedimientos a favor de quien se vea perjudicado por el desacato de los deberes del proveedor; resultando, para los ojos de la ley, totalmente irrelevante la contravención del consumidor a sus deberes, más allá de lo que pueda afectar sus propios derechos.

Bien llamados están, entonces los deberes del proveedor como Obligaciones, cuyo incumplimiento está sancionado por la misma Ley y a la vez establecido el procedimiento para obtener la reparación del daño que con ello se cause por incumplimiento de las mismas. En cambio, los deberes de los consumidores no ofrecen la posibilidad de exigir su cumplimiento por parte de nadie, y no podemos pensar en ellos más que como una especie de condición a cumplir para otorgarle mayor o menor mérito a la exigencia de sus derechos; sin perjuicio de la posibilidad de alegarlo para que eventualmente se pueda desestimar, en mayor o menor medida, una reclamación interpuesta por el consumidor. Por ejemplo, y siendo lo más abstractos posibles, sólo a fin de explicar el postulado; un consumidor afectado por la adquisición errónea de un producto, puede reclamar la reparación de su perjuicio de parte del proveedor, siempre y cuando, el error haya sido inducido por la omisión de información acerca del producto por parte de éste último al ofrecerlo; pero la acción otorgada al consumidor, podría verse mermada totalmente si éste hubiese faltado a su deber de informarse responsablemente de la información veraz y oportuna acerca del bien que debe entregar el proveedor, pasando la responsabilidad del error al mismo consumidor. Es importante siempre considerar que la obligación de informar es de rango mayor, por cuanto el proveedor es el profesional que vende o presta el servicio.

En otro ejemplo práctico, podríamos imaginar un consumidor cuya salud se ha menoscabado por el consumo de un producto alimenticio en mal estado, viéndose vulnerado su derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, en especial la protección de su salud. Por supuesto que éste consumidor tiene una acción contra el proveedor de dicho producto, pero basta que el consumidor haya descuidado las recomendaciones de consumo (consumir antes de cierta fecha, mantener refrigerado, etc.), e incumpliendo su deber de evitar los riesgos que puedan afectarle, para que pueda eventualmente perder su acción y la responsabilidad del menoscabo de su salud recaiga en él mismo completamente, siendo obligación del proveedor acreditar tal circunstancia, en virtud de lo dispuesto por el artículo 1698° del Código Civil.

Artículo 1698° Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta. Las pruebas consisten en instrumentos públicos o privados, testigos, presunciones, confesión de parte, juramento deferido, e inspección personal del juez.

Por último, la letra E (destacada) otorga al consumidor el derecho a la reparación e indemnización, adecuadas y oportunas, a los daños sufridos por el incumplimiento del proveedor en sus obligaciones contraídas producto de la relación de consumo, pero será **deber** del consumidor el *accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*, es decir, llevar a cabo **el proceso** que la ley pone a su disposición para obtener la reparación e indemnización por sus perjuicios y reivindicar sus derechos y garantías vulneradas, so pena de perder su acción sino la ejerce dentro de los plazos legales y de acuerdo a los procedimientos pre establecidos por el legislador.

En casos de contravenciones imputables a los propios consumidores, como, por ejemplo, el incumplimiento de los deberes que le impone la Ley en su artículo 3°, tales como el deber de informarse o el de ejercer las acciones que contempla la Ley, nos encontraremos con el hecho de no existir una acción tutelar en el marco del propio Derecho especial del consumidor que permita al proveedor, ejercitar sus pretensiones en contra del o los consumidores que han afectado sus derechos, de manera que el proveedor queda fuera de la protección mínima de la legislación especial de consumo y entregado, consecuentemente, al derecho común, en que deberá accionar conforme con las acciones procesales ordinarias, como si no existiera un derecho especial del consumidor.³²

Por ejemplo, un consumidor afectado por la adquisición errónea de un producto, puede reclamar la reparación de su perjuicio de parte del proveedor, siempre y cuando, el error haya sido inducido por la omisión de información acerca del producto por parte de éste último al ofrecerlo; pero la acción otorgada al consumidor, podría verse mermada

³² GUERRERO BECAR, José Luis. La Acción Temeraria en la Ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXI (Valparaíso, Chile, 2o Semestre de 2008) [pp. 187 - 219].

totalmente si éste hubiese faltado a su deber de informarse responsablemente de la información veraz y oportuna acerca del bien que debe entregar el proveedor, pasando la responsabilidad del error al mismo consumidor.

Igual existe discusión jurídica en relación al incumplimiento de los deberes del consumidor establecidos en el artículo 3° de la Ley, pues la norma no distingue, es un hecho, que si no está establecida una acción destinada a la persecución de la infracción por parte del consumidor, hace que al final no haya sanción, o puede acontecer que esta acción sea rechazada de plano por los Juzgados de Policía Local, lo que ha sucedido en la especie, como es el caso del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia en la causa Rol N° 21330-9-200 en el que se declaró incompetente, ya que de conformidad, a lo dispuesto en el artículo 1°, inciso 1ro, de la Ley N° 19.496, al no constituir una infracción en contra del consumidor, no se admitirá a tramitación la demanda. Ante esto, el proveedor demandante deberá recurrir ante otra instancia según corresponda.

CAPITULO 2

De los Procedimientos a que da lugar la Ley N° 19.496 para la restauración de las Garantías de los Consumidores.

Uno de los aspectos más relevantes dentro de la Ley N° 19.496 se vincula con los diversos tipos de procedimientos establecidos en la misma, que permiten al o los consumidores, elegir entre dos instancias judiciales, una los Juzgados de Policía Local, mediante la aplicación de la Ley N° 18.287 que contiene el procedimiento ante dichos tribunales y el Código de Procedimiento Civil; y el procedimiento especial contenido en la Ley N° 19.496 para el ejercicio de las acciones colectivas o difusas, que se interponen ante los tribunales ordinarios.

El título IV de la Ley N° 19.496, contempla una esquematización de los procedimientos aplicables, haciendo, desde su encabezado, una división en dos tipos de proceso:

- “El procedimiento a que da lugar esta ley”
- “Procedimiento para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso”.

En el año 2004, la Ley N° 19.955 modifico la Ley N° 19.496, incluyéndose el denominado ***“Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo y Difuso”***, que es una acción que puede ser ejercida por El Servicio Nacional del Consumidor, una asociación de consumidores, o un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en un número no inferior a 50 personas.

Sin perjuicio de que, para nuestra investigación, nos centraremos en los procedimientos a seguir para los consumidores de manera singular, es menester reconocer la diferencia de la tutela legal y saber reconocer, que acciones podemos ejercer y los tipos de intereses cautelados por la Ley.

2.1. De los Efectos Generales de las Acciones que derivan de la Ley

De acuerdo al artículo 50° de la LPC, las acciones que derivan de la ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, es decir bajo esta redacción podemos establecer la importancia que adquiere para nuestro legislador el respeto de cada uno de los derechos generales y especiales de los consumidores, ya analizados en el Título anterior, que se vinculan con el consumidor general y además con el consumidor financiero. Especial importancia tiene además para los efectos de las acciones de nulidad respecto de las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, en los actos de consumo en general y en particular, respecto del consumo financiero.

El ejercicio de las acciones podemos clasificarlo en los siguientes términos:

- a) Acciones contravencionales o infraccionales.
- b) Acciones de tipo Reparatorias.
- c) Acciones que tienen por objeto el restablecimiento de los derechos vulnerados del consumidor.
- d) Acciones que persigan la declaración de nulidad de los actos o contratos de consumo.
- e) Acciones que persigan el cumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor.

En efecto el artículo 50° de la Ley N° 19.496, dispone respecto de este tema, que las acciones que derivan de esta ley puede ejercerse para:

- Sancionar al proveedor que incurra en infracción de las normas de dicho cuerpo legal (sancionatoria).
- Anular cláusulas abusivas incorporadas en contratos de adhesión (acción de nulidad).
- Obtener el cumplimiento forzado de la obligación incumplida en la relación de consumo (acciones de cumplimiento forzado de obligaciones contraídas).
- Hacer cesar el acto que interfiere con el adecuado ejercicio de los derechos de los consumidores y (acciones de restablecimiento del derecho del consumidor).
- Obtener la indemnización por perjuicios, o reparación respectiva, de parte del proveedor por la ofensa cometida (acciones indemnizatorias o reparatorias).

2.2. De los Diversos Tipos de Acciones que podemos hacer valer en relación con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

La naturaleza de la acción viene dada por el contenido que le otorga el litigante, y la Ley del Consumidor franquea al consumidor con las siguientes acciones:

- A Título Individual.
- De Intereses Supraindividuales:
 - a. De interés colectivo.
 - b. De Interés difuso de los consumidores.

- Acción en Interés General de los Consumidores

2.2.1. Acciones a Título Individual.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Se reclama la protección de sus derechos individuales como consumidor.

El ejercicio de estas acciones se entrega a la competencia de los Juzgados de Policía Local y al procedimiento contemplado en la Ley de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287. Sin embargo, esta solución legislativa, es ineficaz para una protección integral de los derechos de los consumidores, al estar diseñado para acciones de una connotación necesariamente contravencional. No se distingue entre procedimientos administrativos y procedimientos jurisdiccionales y no se incorporan como es la tendencia en el derecho comparado, métodos alternativos de solución de conflictos.³³

Las salidas alternativas para los conflictos, es una materia pendiente dentro de nuestra legislación, sin perjuicio de los eventuales avances dados con la reforma del mercado financiero. Cabe indicar, que en el artículo 58° letra f) se otorga al SERNAC la facultad de recibir los reclamos del consumidor y dar la posibilidad de conocerla al proveedor, para que este en forma voluntaria concurra y de alternativas de solución del conflicto, promoviéndose una instancia de entendimiento voluntario entre las partes. A nuestro juicio, esta facultad pierde mucha fuerza al establecer el elemento de voluntariedad para concurrir respecto del proveedor, que impide muchas veces que se resuelva un conflicto entre las partes, por lo cual deberían realizarse cambios a este respecto.

³³GUERRERO BECAR, José Luis. “Acciones de Interés Individual en Protección al Consumidor en la Ley N° 19.496 y la Incorporación de Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos”. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI (Valparaíso, Chile, 2005, Semestre II) [pp. 165 – 185]

2.2.2. Acciones de Intereses Supraindividuales

Son intereses que, aunque son de titularidad individual, por su simultánea importancia colectiva también se establecen como propios de unos grupos o categorías sociales. Pertenecen a todos y cada uno de los miembros integrantes de la sociedad y generan derechos que proceden de una cierta concepción de la vida en comunidad y sólo se pueden realizar por la conjunción de los esfuerzos de todos los que participan en la vida social.³⁴

Hasta finales del siglo pasado, la figura del consumidor no tenía importancia en el orden económico y social, puesto que se pensaba que los mecanismos del mercado, dentro de un sistema de equilibrios económicos, eran capaces por sí mismos de asegurar su protección. Esta situación se vio pronto superada como consecuencia del desarrollo y desenvolvimiento económico que generó una tendencia monopolística dentro del mercado.³⁵

Lo anterior se manifiesta principalmente en el fenómeno de la contratación en masa, que uniforma las cláusulas contractuales y establece condiciones generales en la contratación como respuesta a la necesidad de distribuir productos o servicios homogéneos.

Esta masificación ha repercutido en el ámbito jurídico produciendo nuevas relaciones entre el individuo y la sociedad, que hacen que estructuras procesales clásicas sean insuficientes para dar una tutela efectiva a tales derechos "de incidencia colectiva" y entregar "acceso" a los representantes (públicos y privados) de aquellos grupos desorganizados, de contornos imprecisos y a menudo difíciles de precisar.

Los Intereses Supraindividuales y sus dos especies

³⁴ RUIZ CENICEROS, Mauricio. "Defensa de Intereses Supraindividuales en la Contratación Pública". Revista de la Escuela Jacobea de Posgrado N° 7, diciembre 2014, págs. 33-108. [Fecha de consulta: 5 de Abril 2016] Disponible en:

<http://revista.jacobeas.edu.mx/> ISSN 2007-3798

<https://revista.jacobeas.edu.mx/n7/2.Mauricio.Ruiz.Ceniceros.pdf>

³⁵ AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Algunas Precisiones en torno a los Intereses Supraindividuales (Colectivos y Difusos). Rev. chal. derecho [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2016-11-02], pp.69-91. [Fecha de consulta: 7 de Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-3437. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100005>.

Entre los tres grupos de situaciones de intereses supraindividuales desarrollados por la doctrina, en relación con los criterios de reconocimiento y tutela de estos, encontramos aquellos casos en que un grupo más o menos amplio de personas se encuentran unidas por un vínculo jurídico; y por otro lado, los intereses comunes a una colectividad de personas que no necesariamente se encuentran jurídicamente vinculadas, sino que, más bien, el interés que se trata de tutelar se basa en datos de hecho, siendo muy difícil la delimitación de los componentes del grupo precisamente por la inexistencia de este vínculo jurídico.³⁶

Que un derecho o interés sea supraindividual significa que trasciende la esfera de lo meramente individual, “no pertenecen a una persona física o jurídica determinada, sino a una comunidad amorfa, fluida y flexible, con identidad social, pero sin personalidad jurídica.

Éstos derechos son llamados por Antonio Gidi simplemente como “derechos de grupo” que pueden ser llamados internacionalmente como colectivos, difusos, individuales homogéneos, sociales, de colectividad, de comunidad, de clase, de serie, de sector, de categoría, dispersados, programados, legítimos, públicos, difundidos, profesionales, fragmentarios, sin estructura, sin dueño (adespoti), anónimos, transpersonales, supraindividuales, meta individuales, supraindividuales, transindividuales, pluri-individuales, pluri-individuales, individuales, plurales, pluri-subjetivos, de incidencia colectiva,³⁷ etc.

El problema básico que presentan los intereses supraindividuales es que a nadie le corresponde el derecho de remediar el daño que sufre ese interés o bien el interés de cada uno, es demasiado pequeño para accionar, lo que hace recomendable la acumulación de reclamaciones. Pero esta acumulación también presenta problemas, porque, aunque a los interesados se les permita organizarse y demandar colectivamente, éstos pueden hallarse

³⁶ AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite. El Proceso Colectivo y la Medida Cautelar Innovativa como Mecanismos Garantizadores de la Tutela Judicial Efectiva. Derecho & Sociedad 38. Asociación Civil. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13119>

³⁷ DE MAGALHÃES Franco Filho, Alberto. El debido proceso adjetivo y sustantivo “La legitimidad activa para la protección de los derechos colectivos: estudio comparativo y crítico del sistema jurídico brasileño y argentino”. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en:

<http://www.derecho.uba.ar/graduados/ponencias/francofilho.pdf>

dispersos, carecer de la información suficiente o faltar el acuerdo en cuanto a la estrategia común que seguirán.³⁸

El Interés Difuso y el Interés Colectivo

Dentro del género del interés supraindividual, se distinguen a su vez dos especies de intereses, los colectivos y los difusos. Ambas se refieren a bienes de carácter indivisible, y se ha afirmado que ambos se tratan del mismo fenómeno jurídico, con igual naturaleza y estructura³⁹. El criterio de distinción entre uno y otro se basa, fundamentalmente, en el grado de determinación de los sujetos que forman el colectivo. Si éstos están determinados o son determinables, estaremos ante un interés colectivo; por el contrario, si están indeterminados o resultan indeterminables, se tratará de un interés difuso.

2.2.2.1. Acciones de Interés Colectivo.

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

El objeto principal de las acciones de interés colectivo es la indemnización de los perjuicios sufridos por los consumidores afectados o la declaración de nulidad de cláusulas abusivas.

Los intereses colectivos atañen a grupos delimitados en que los miembros se encuentran determinados o son fácilmente determinables, cuando el grupo de personas que se

³⁸ AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite. El Proceso Colectivo y la Medida Cautelar Innovativa como Mecanismos Garantizadores de la Tutela Judicial Efectiva. Derecho & Sociedad 38. Asociación Civil. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13119>

³⁹ AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite. El Proceso Colectivo y la Medida Cautelar Innovativa como Mecanismos Garantizadores de la Tutela Judicial Efectiva. Derecho & Sociedad 38. Asociación Civil. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13119>

encuentran de forma común y simultánea en una misma situación jurídica con respecto a un bien que todos ellos disfrutan sea determinado o determinable en su composición. Algunos autores, afirman que el interés colectivo se caracteriza por una mayor permanencia en la existencia del interés.

2.2.2.2 Acciones de Interés Difuso

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

Los intereses difusos se refieren al sujeto no como individuo sino como miembro de un grupo que puede ser más o menos amplio, pero indeterminado o de muy difícil determinación. El interés difuso es algo coyuntural u ocasional.

2.2.3. Procedimiento de Interés Difuso o Colectivo.

En todos los casos de accionar por un interés difuso o colectivo, la Ley N° 19.496 establece parámetros claros en su procedimiento (art. 51° y siguientes, Ley N° 19.496):

El procedimiento se iniciará por demanda ante el Tribunal correspondiente. Ésta podrá ser presentada por:

- SERNAC

- Asociación de consumidores formada con, al menos, seis meses antes de la presentación de la demanda.

- Grupo de 50 o más consumidores con el mismo interés vulnerado.

La demanda, además de cumplir con las formalidades de todo escrito, debe contener los siguientes requisitos:

- Señalar de forma clara de qué forma se ocasiona el perjuicio y cuantificarlo.
- Solicitar de forma precisa la indemnización que se solicita por los daños sufridos.
- Incorporar la exposición de los fundamentos de la demanda.
- Cumplir con el número de actores, quienes deben tener un vínculo jurídico en común y presentar un perjuicio producto del mismo.

La suficiencia de estos requisitos será evaluada por el tribunal en un examen de admisibilidad al recibir la demanda. De cumplirlos, el tribunal dará traslado, seguido de un plazo de diez días desde la notificación para contestar. Vencido este plazo, o contestada la demanda, el tribunal cita a las partes a una audiencia dentro de quinto día hábil, audiencia a la que las partes deben comparecer por medio de abogado con poder suficiente. En esta audiencia el juez actuará como un amigable componedor, intentando generar un acuerdo entre las partes en base a las propuestas para tal que éstas deben presentar en dicha audiencia. De tener resultados positivos, el acta con las bases del arreglo tiene el valor de sentencia ejecutoriada. De no resolverse el conflicto y no llegar a acuerdo las partes en la audiencia, el tribunal recibe la causa a prueba, con un término probatorio de 20 días. Las partes pueden valerse de las pruebas que estimen convenientes y el tribunal examinará las mismas según las reglas de la sana crítica, a fin de, con posterioridad al fin del término probatorio, llamar a las partes a oír sentencia.

2.3. Acción en Interés General de los Consumidores

La Acción en Interés General de los Consumidores, se encuentra consagrada en el Artículo 58° Letra G) de La Ley N° 19.496, que permite al Servicio Nacional del Consumidor efectuar denuncias ante los Juzgados de Policía Local por infracción a dicha normativa legal cuando se afecten los intereses generales de los consumidores.

En el marco de la función de velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, faculta al SERNAC para “hacerse parte en aquellas causas comprometan los intereses generales de los consumidores”⁴⁰

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

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén

⁴⁰ MOMBERG URIBE, Rodrigo. La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema). Revista de Derecho Vol. XXIV - N° 2 - Diciembre 2011 Páginas 235-24. [Fecha de consulta: 15 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/revider/v24n2/art11.pdf>

afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

La acción de interés general de los consumidores, cuyo único legitimado activo es el SERNAC, tiene como objetivo la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley del Consumidor, y que afectan el mencionado interés general de los consumidores, se trata, de una denuncia, que busca la sanción infraccional del proveedor por medio de una multa, y no de una demanda que pretende efectos de tipo civil.

La acción infraccional en interés general de los consumidores del artículo 58° letra g), requiere la aplicación de las reglas generales del procedimiento de la Ley N° 18.287, con las particularidades respecto del mismo contenidas en la Ley N° 19.496.

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

2.4. Intereses Cautelados por la Ley

Del análisis de la Ley N° 19.496 podemos establecer los siguientes intereses:

2.4.1. Interés General

Este afecta un interés público, un *“bien jurídico protegido”*. Se opone al interés particular. En aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, le corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor, denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y/o hacerse parte en aquellas causas (artículo 58° de la Ley N° 19.469).

La naturaleza misma del interés general de los consumidores, permite diferenciarlo del interés colectivo o difuso. El interés general de los consumidores no está definido en la ley, pero se ha dicho que es "aquel que protege a la sociedad toda".⁴¹

La Corte de Apelaciones de Santiago, estimó que: "el concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N° 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58° letra g)" (considerando séptimo).⁴²

La acción es irrenunciable. Y el SERNAC tiene la facultad y la obligación de actuar o hacerse parte.

Ejemplo: El uso de un determinado producto comercializado ocasiona lesiones en uno o más consumidores, estableciéndose que la utilización de dicho bien pone en riesgo la integridad física y salud de los consumidores. En este caso, independientemente de que los perjuicios se hayan producido para uno o más determinados consumidores, existe un bien jurídico protegido mayor, que pertenece a la sociedad completa, lo que activa el deber del SERNAC en atención al artículo 58° de la Ley N° 19.496, entendiéndose que estamos en presencia de un bien GENERAL de los consumidores.

2.4.2. Interés Particular/Individual

Hace alusión a un interés personal, privado y singular, perteneciente a un solo individuo, un solo consumidor.

⁴¹ MOMBERG URIBE, Rodrigo, De nuevo sobre la Autonomía de la Acción en interés general de los Consumidores del art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496 "Derecho del consumo" Revista Chilena de Derecho Privado, N° 21, pp. 427-431 [diciembre 2013]. [Fecha de consulta: 8 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n21/art18.pdf>

⁴² MOMBERG URIBE, Rodrigo, De nuevo sobre la Autonomía de la Acción en Interés General de los Consumidores del art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496. Comentario de Sentencias de la Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de Marzo de 2013, Rol 399-2012, identificador microjuris mjj 34822 y 14 de Agosto de 2013, rol291-2013, identificador microjuris mjj 35848; y de la Corte de Apelaciones de San Miguel, 3 de Mayo de 2013, Rol 98-2013 civ. Revista Chilena de Derecho Privado, N° 21, pp. 427-431 [diciembre 2013]. Página 229. [Fecha de consulta: 16 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/3708/370833940018/>

Al existir un perjuicio producto de un acto de consumo, el perjudicado debe ser únicamente el individuo, y el interés vulnerado es solamente el personal del mismo. No existe un bien jurídico social amenazado, ni un peligro para la gran masa de consumidores presente, sino que simplemente se trata de un perjuicio individual que vulnera las garantías como consumidor de una sola persona.

Ejemplo: La negligencia de un funcionario en la prestación de un servicio genera un perjuicio para un consumidor determinado. El servicio de custodia del aeropuerto perdió equipaje de un pasajero. Claramente no existe el riesgo de exponer a toda la comunidad de consumidores a un perjuicio, ni está en peligro la seguridad o integridad de más personas. Lo único que se ha vulnerado, han sido las garantías como consumidor del usuario del servicio de custodia, quien ha sufrido un perjuicio a manos del proveedor.

2.4.3. Interés Colectivo

Las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual (artículo 50°).

Este tipo de acciones, son aquéllas en las cuales sus titulares son un grupo, categoría o clase de personas, ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación de base como, por ejemplo, cuando varias personas, actuando individualmente, contratan con una misma empresa. Se trata de situaciones en donde cada consumidor cautela su propio interés, siendo similar al de otros consumidores.⁴³

Un claro ejemplo, es el caso Cencosud, en que, de forma particular y separada, un gran número de consumidores contrataron con la empresa Cencosud por un servicio de prestaciones financieras. Dicho contrato, contenía cláusulas que vulneraban garantías y derechos establecidos a favor del consumidor por la Ley N° 19.496, y transgredía la misma normativa en cuanto a la contratación por adhesión. En este caso, varios intereses

⁴³ HORTVITZ LENNON, Daniela y Pavic Jiménez, Lorena. Protección al consumidor en Chile, memoria para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales, Santiago, Universidad de Chile, 1999, p. 278.

individuales, perfectamente individualizados, se vieron reunidos por un denominador común, el proveedor.

2.4.4. Interés Difuso

Por el contrario, al interés colectivo, los consumidores afectados por una vulneración de garantías no se encuentran determinados, pero sí se tiene la certeza de su pluralidad, el interés en juego continúa siendo supraindividual, pero esta vez difuso.

Ejemplo: La publicidad engañosa efectuada por un producto de consumo afecta los derechos individuales de un gran número de consumidores, pero no se tiene la certeza de exactamente cuántos, o quiénes, fueron afectados o perjudicados.

2.5. Sanciones establecidas en la Ley del Consumidor

La Ley N° 19.496 sobre protección del consumidor, no contiene sanciones de tipo penal, sino un conjunto de sanciones que se expresan con la aplicación de multas, algunas de un rango bastante alto como es el caso de la publicidad engañosa o falsa difundida por medios de comunicación social que ascienden hasta 770 unidades tributarias mensuales.

Respecto de este punto a nuestro juicio uno de los mayores problemas que presenta nuestro país respecto de las sanciones contravencionales o infraccionales (conocida como los delitos pequeños) es que son de un rango muy bajo por lo cual la conducta por parte del infractor suele reiterarse en el tiempo. En el caso de la Ley N° 19.496, la multa general es hasta 50 unidades tributarias mensuales, en los casos que no se encuentre expresamente sancionado, al tenor de lo señalado por el artículo 24° inciso primero. Así la disposición referida señala al efecto:

Artículo 24. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

Es muy interesante considerar como el legislador ha establecido ciertos parámetros para los efectos del establecimiento de una multa por parte del Juez, que estimamos ella debiera indicarse al momento de regular la misma lo que no ocurre en la especie.

Debemos indicar además que de las contravenciones o infracciones a la Ley N° 19.496, pueden nacer otro tipo de sanciones incluso de orden penal, que obviamente pueden incluso privar de la libertad a una persona, tales como aquellas que impliquen una vulneración de la dignidad de la persona y derechos de las personas; por ejemplo que los guardias que prestan servicios a una empresa, realizan una detención con violencia física causando lesiones al consumidor.

Otro caso se refiere a los productos peligrosos o riesgosos, los cuales causen daños en la salud de un consumidor

2.5.2. Delitos contra el Consumidor en otras Legislaciones

En España, en el Código Penal⁴⁴ de 1995, encontramos figuras penales en los artículos 281°, 282° y 283° que, al decir de los autores, el bien jurídico protegido se refiere al "derecho de los consumidores y usuarios a recibir una información veraz de sus productos y servicios ofertados en el mercado", es decir, "un bien jurídico colectivo netamente socio-económico cuya titularidad recae en los consumidores y usuarios.

Artículo 281.

1. El que detrajere del mercado materias primas o productos de primera necesidad con la intención de desabastecer un sector del mismo, de forzar una alteración de precios, o de perjudicar gravemente a los consumidores, será castigado con la pena de prisión de uno a cinco años y multa de doce a veinticuatro meses.

2. Se impondrá la pena superior en grado si el hecho se realiza en situaciones de grave necesidad o catastróficas.

Artículo 282.

Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses los fabricantes o comerciantes que, en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos.

Artículo 282 bis.

⁴⁴ LEY ORGÁNICA 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal Español. [Fecha de consulta: 18 de Mayo 2016]. Disponible en: https://www.google.cl/search?q=C%C3%B3digo+Penal+Espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHZL_esCL696CL696&oeq=C%C3%B3digo+Penal+Espa%C3%B1ol&aqs=chrome..69i57j0l5.5415j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

Los que, como administradores de hecho o de derecho de una sociedad emisora de valores negociados en los mercados de valores, falsearan la información económico-financiera contenida en los folletos de emisión de cualesquiera instrumentos financieros o las informaciones que la sociedad debe publicar y difundir conforme a la legislación del mercado de valores sobre sus recursos, actividades y negocios presentes y futuros, con el propósito de captar inversores o depositantes, colocar cualquier tipo de activo financiero, u obtener financiación por cualquier medio, serán castigados con la pena de prisión de uno a cuatro años, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 308 de este Código.

En el supuesto de que se llegue a obtener la inversión, el depósito, la colocación del activo o la financiación, con perjuicio para el inversor, depositante, adquirente de los activos financieros o acreedor, se impondrá la pena en la mitad superior. Si el perjuicio causado fuera de notoria gravedad, la pena a imponer será de uno a seis años de prisión y multa de seis a doce meses.

Artículo 283°

Se impondrán las penas de prisión de seis meses a un año y multa de seis a dieciocho meses a los que, en perjuicio del consumidor, facturen cantidades superiores por productos o servicios cuyo costo o precio se mida por aparatos automáticos, mediante la alteración o manipulación de éstos.

Por su parte en el Código Penal de Perú⁴⁵, encontramos referencia expresa a la publicidad engañosa y a las ventas fraudulentas, en los artículos 238° y 239° del Código Penal.

Artículo 238.- Informaciones falsas sobre calidad de productos

⁴⁵ DECRETO LEGISLATIVO N° 635. Código Penal. Capítulo IV. De otros Delitos Económicos. [Fecha de consulta: 12 de Septiembre 2016]. Disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/unetealcontrol/pdf/07_635.pdf

El que hace, por cualquier medio publicitario, afirmaciones falsas sobre la naturaleza, composición, virtudes o cualidades sustanciales de los productos o servicios anunciados, capaces por sí mismas de inducir a grave error al consumidor, será reprimido con noventa a ciento ochenta días-multa.

Artículo 239.-Venta de bienes o prestación de servicios diferentes a los anunciados

El que vende bienes o presta servicios, cuya calidad o cantidad son diferentes a los ofertados o a los consignados en los rótulos, etiquetas, letreros o listas elaboradas por la propia empresa vendedora o prestadora de servicios, será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de tres años y con sesenta a ciento veinte días-multa.

En México, la letra d del artículo 253°, castiga delitos contra el consumo, entre otros los acuerdos de los comerciantes para que los usuarios paguen precios exagerados. Con matices, el Código Penal Francés, contempla en su artículo 717 2, la punición de alza o baja artificial de precios, ventas engañosas o fraudulentas, pero adicionalmente admite la plena responsabilidad penal de las personas jurídicas (empresas) en esta clase de delitos.⁴⁶

2.6. Procedimiento de Mediación Simple ante el SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC es, servicio público, descentralizado y desconcentrado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por principal

⁴⁶ BOLETÍN 6438-03, refundido con 6439-07. Proyecto de Ley en Tramitación. “Delitos, Libre Competencia”. Moción de la Cámara de Diputados, año 2009. [Fecha de consulta: 15 de Septiembre 2016]. Disponible en:
https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=6832&prmBoletin=6438-03

misión el resguardo de los derechos contemplados en la Ley de Protección al Consumidor, así como la información y difusión de los derechos de los consumidores.⁴⁷

Otra facultad del SERNAC, si bien no la más poderosa, pero sí la más utilizada y “popular”, sin duda alguna es su capacidad de actuar como mediador entre los consumidores supuestamente afectados por una vulneración a sus derechos y el proveedor mismo. Esta facultad se estableció en la Ley N° 19.955 en el artículo 58° letra F, da vida a un procedimiento prejudicial de solución de conflictos en forma de mecanismo de mediación, donde el papel de mediador corresponde al SERNAC.

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

F) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.”

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos donde existe un tercero neutral, el “mediador”, en este caso el SERNAC que tiene como misión acercar a las partes a llegar a un acuerdo, y que se caracteriza principalmente por ser extrajudicial, bilateral y asistido, destinado a precaver un litigio eventual o poner término a un litigio pendiente. El mediador es voluntariamente aceptado y tiene un papel, por sobre todas las cosas, pasivo, en que no formula propuestas de solución al conflicto, sino que transmite lo deseado por el consumidor, propuesta que, por cierto, no tiene fuerza vinculante alguna para las partes.

⁴⁷ AUQUILÉN JARA Nelly; DÍAZ PERAITA, Loreto, Procedimientos Establecidos en la nueva Ley del Consumidor, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Económico, Santiago, Chile, 2005, pág. 40.

Este proceder adoptado por el mediador no está regulado orgánicamente por nuestro ordenamiento jurídico, contemplándose casos de mediación facultativa, por ejemplo en materia laboral y en materia de derechos al consumidor⁴⁸.

Esta atribución de mediación del SERNAC está resguardada y fortalecida, además, por la obligación establecida para los proveedores de entregar información solicitada al SERNAC por el mismo, y responder, dentro de un plazo establecido legalmente, a la reclamación hecha por el consumidor a través del Servicio.

Todo hecho que pueda implicar una infracción a la Ley N° 19.496 debe ser puesto en conocimiento de la justicia hasta seis meses después de acontecido la infracción o vulneración; es el mismo plazo que corre para interponer un reclamo efectivo ante el SERNAC para aprovechar su facultad mediadora

Artículo 26.- 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.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, 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.

⁴⁸ AUQUILÉN JARA Nelly; DÍAZ PERAITA, Loreto, Procedimientos Establecidos en la nueva Ley del Consumidor, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Económico, Santiago, Chile, 2005, pág. 41.

2.6.1. Mediación ante SERNAC en la práctica.

Los mecanismos que tienen los consumidores para presentar sus reclamos en la institución son:

- Internet, ingresando al portal institucional y suscribiendo reclamo. En tiempos actuales, ésta es, sin duda, la opción más utilizada y de fácil acceso para el consumidor, además de ser la más informativa y didáctica, pues, junto con proporcionar el espacio virtual para ingresar el reclamo, ofrece, por el mismo medio, la lectura de orientación y acercamiento a la Ley del Consumidor y las garantías propias de tales.
- Call Center, central telefónica a la que se puede acceder desde cualquier lugar de la República. Esta central se halla integrada con las instituciones que forman parte del Sistema Integrado de Atención al Consumidor.
- Presencial, asistiendo personalmente a las sedes de Direcciones de Regionales, además las instituciones junto con algunas municipalidades trabajan coordinadamente en el proyecto SERNAC Facilita Municipio, que consiste en oficinas habilitadas para atender a los consumidores dentro de las municipalidades, actualmente las comunas que participan en el convenio cubren el 90% del territorio nacional.

El reclamo debe contener:

- Una narración breve de los hechos que constituyen la vulneración de derechos del consumidor.
- Mención de los perjuicios ocasionados.

- Solución deseada y propuesta por el consumidor.

Una vez presentado el reclamo de manera suficiente, por cualquiera de los medios anteriormente expuestos, un funcionario del SERNAC contactará al proveedor informándolo del reclamo interpuesto y los motivos del mismo, con el fin de que el proveedor reclamado voluntariamente responda el requerimiento del consumidor y sobre la base de esta respuesta acercar a las partes, proponiendo bases de acuerdo.

Ésta respuesta debe ser comunicada por el proveedor al SERNAC, quien de forma intermediaria se la comunica al consumidor. Llegando o no a un acuerdo, el proceso de mediación finaliza en este momento. Si las partes acercan sus posiciones se firma una TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL, la cual tiene en este caso el objeto solucionar un conflicto y de precaver un eventual litigio entre las partes, y solamente tendrá efecto entre las partes que suscribieron el acuerdo, y extingue las acciones que tenía el consumidor para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, nace el derecho alternativo para el consumidor de poder exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o bien de perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor. Este derecho alternativo es una clara manifestación del carácter proteccionista de la ley del consumidor.⁴⁹

Artículo 2446° Código Civil

“La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.

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

⁴⁹ AUQUILÉN JARA Nelly; DÍAZ PERAITA, Loreto, Procedimientos Establecidos en la nueva Ley del Consumidor, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Económico, Santiago, Chile, 2005, pág. 45

De no ocurrir el acuerdo, el SERNAC no tiene la facultad de continuar por esta vía, y estará en manos del consumidor la decisión de continuar con un procedimiento judicial o no.

CAPITULO 3

Procedimiento Judicial establecido en la Ley N° 19.496

“Del Procedimiento ante el Juzgado de Policía Local y de la Acción Individual en Particular”.

Los actos de consumo ocurren por millones cada día. Prácticamente en cada momento y en todas nuestras actividades diarias estamos jugando el papel de consumidor de algún bien o servicio. Desde que encendemos la luz de nuestra casa por la mañana, echamos a correr el agua, revisamos nuestro teléfono, o utilizamos el transporte público, nuestro día está lleno de actos de consumo y lo mismo ocurre con cada una de las personas que realizan alguna rutina diaria, por ende, en nuestro medio, hay millones de actos de consumo ocurriendo a cada instante.

De todas estas intrincadas y masivas formas de relaciones contractuales, se derivan conflictos jurídicos que tienen como protagonistas a consumidores o usuarios que resultan afectados por haber consumido o utilizado un servicio defectuoso.

Con la masificación del comercio actual, provocado por el desarrollo vertiginoso que estamos viviendo en nuestra sociedad, existe la posibilidad potencial de que se generen problemas por haber consumido o utilizado un servicio defectuoso de estos actos de consumo, lo que origina vulneraciones a los derechos del consumidor y usuario, haciendo de esto un tema común y periódico, y, por lo tanto, el procedimiento que el legislador entrega al consumidor para reivindicar sus derechos merece la dedicación de una normativa especial que se adecúe a la necesidad de ser accionado de manera sencilla y alcanzable para todas las personas.

La legislación al respecto ha crecido, realizando modificaciones legislativas a la norma para adaptarla a las nuevas realidades, y que tiene por objeto dotar de una mayor protección a los consumidores y usuarios.

La eficacia y ámbito de aplicación de esta norma en la última década ha tomado un rol de primer orden en respuesta a la masividad de los actos de consumo y a la problemática creciente en ciertos aspectos específicos, otorgándole la importancia merecida a géneros como la contratación masiva, el acto de consumo de productos financieros, o la pluralidad de intereses de los consumidores, y el desarrollo definitivo de las nuevas tecnologías y el comercio electrónico. Pero el aspecto básico al cual queremos dedicarle nuestra atención esta vez es al aspecto simple, básico y fundamental de la legislación, aquel que protege al consumidor como individuo solitario y no necesariamente con un conocimiento acabado del derecho; **la acción individual.**

3.1. Procedimiento Judicial establecido en la Ley N° 19.496

El procedimiento general es ante los Juzgados de Policía Local, pero señalaremos algunas particularidades que estipula la Ley N° 19.496 para adaptar el procedimiento establecido a sus propios requerimientos en atención a acercar el proceso a los consumidores. En definitiva, si bien son sólo ciertas modificaciones, consideramos que son estas tan relevantes que aun siendo contadas las intervenciones de la Ley del Consumidor en el procedimiento de JPL, se permite hablar de un procedimiento propio, un proceso nuevo, una acción especial formulada particularmente para cautelar los derechos de los Consumidores. A continuación enumeraremos y explicaremos brevemente, las más determinantes particularidades de la Ley N° 19.496 en su modificación del establecido por la Ley N° 18.287.

La facultad de recurrir esta entregada a los tribunales competentes a fin de reestablecer el imperio del derecho, y estos tribunales son los Juzgados de Policía Local. Los principios informadores de este procedimiento son los de intermediación, oralidad y concentración, y se rige por las normas establecidas en el título IV de la Ley N° 19.496 y en lo no previsto por

ésta se aplican subsidiariamente las normas de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local.

Artículo 50 B: (...) En lo no previsto en el presente párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

La Ley del Consumidor contempla la existencia de tres clases de procedimientos destinados al conocimiento por parte de los tribunales de justicia de las infracciones que atenten contra los derechos contemplados en la ley.

- Un procedimiento de mínima cuantía, el cual recibe aplicación en aquellos casos en que la cuantía del asunto no supere las 10 Unidades Tributarias Mensuales.
- Un procedimiento de aplicación general para la defensa de los intereses individuales de los consumidores – regla general en materia de derechos del consumidor-.
- Un procedimiento para la protección del interés colectivo de los consumidores, que se aplicará siempre que una misma situación afecte a un número significativo de consumidores.

3.1.1 La legitimación Activa de la Acción.

La acción en cuestión está destinada a beneficio de un consumidor o usuarios, personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatario final, bienes o servicios.⁵⁰

⁵⁰ AUQUILÉN JARA Nelly; DÍAZ PERAITA, Loreto, Procedimientos Establecidos en la nueva Ley del Consumidor, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Económico, Santiago, Chile, 2005, pág. 45

3.1.2 Determinación de Competencia del Tribunal

El procedimiento busca garantizar los derechos del consumidor haciendo más efectiva la aplicación práctica de este sistema tutelar, dando una mayor amplitud a los derechos de los consumidores.

El artículo 50° A de la Ley N° 19.496 señala que los **Jueces de Policía Local** de la comuna en el cual se celebró el acto o contrato, donde se cometió la infracción o el de la comuna donde se hubiera iniciado la ejecución de la infracción, a elección del consumidor. son los llamados a conocer de todas las acciones que emanan de esta ley (a pesar que no han sido contemplado en la Ley N° 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, pero la Ley le ha otorgado competencia por medio de esta Ley especial)⁵¹.

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

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

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

⁵¹ BUSTOS Daniela., Los Juzgados de Policía Local: Organización, Atribuciones y el problema de su independencia Judicial, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Escuela de Derecho, Valdivia, Chile, 2013, p. 24.

En lo pertinente a los casos que se presente publicidad engañosa, o también donde se distribuyan o vendan productos que puedan causar algún daño a la salud, la ley señala que los consumidores pueden acudir al tribunal de la comuna donde se originó la publicidad engañosa o, bien, donde se produjo o fabricó el bien que se estima inseguro.⁵²

Cuando la ley hace mención al lugar del contrato, se refiere al lugar del acto relativo a la compra o al lugar de acuerdo del servicio.⁵³

Quedan fuera de su competencia todas aquellas que se refieren a causas en donde esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, inclusive aquellas derivadas de contravención a las normas relativas a los contratos de adhesión o deban ser conocidos por procedimientos indemnizatorios establecidos en leyes especiales. Estas exclusiones serán conocidas por los tribunales ordinarios de justicia que correspondan a cada caso de acuerdo a las reglas generales.

La prórroga de competencia en esta materia, y a pesar de que no existe una norma expresa que prohíba, no es posible, ni expresa ni tácitamente, y las cláusulas contenidas en los contratos celebrados entre proveedores y consumidores a este respecto serán nulas, y en el caso de la interposición de una demanda o cualquier acto destinado a iniciar un procedimiento en esta.⁵⁴

Los Juzgados de Policía, son “tribunales especiales” definiéndolos como “aquellos establecidos por ley para juzgar a determinadas personas o para resolver determinadas materias, las que, por circunstancias particulares, gozan de este privilegio”⁵⁵, y su naturaleza jurídica constituye un híbrido, conociendo tanto de materias de carácter infraccional, como de materias con carácter civil, y así lo establece el artículo 1° de la Ley N° 18.287.

⁵² BARAHONA Juan Sebastián, “Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor”, Análisis y Observaciones. [Fecha de consulta 11 de Marzo 2017]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wp-content/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

⁵³ AUQUILÉN JARA Nelly; DÍAZ PERAITA, Loreto, Procedimientos Establecidos en la nueva Ley del Consumidor, Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Económico, Santiago, Chile, 2005, pág. 50.

⁵⁴ MATCOVICH CORTEZ Gonzalo. El Nuevo Procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 Sobre protección de los derechos de los Consumidores. Santiago, Chile. Editorial Lexis Nexis. 2004. p. 39.

⁵⁵ CASARINO, M., Manual de Derecho Procesal, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 1997, p. 46.

Artículo 1° El conocimiento de los procesos por contravenciones y faltas y las materias de orden civil que sean de la competencia de los Juzgados de Policía Local, se regirán por las reglas de esta ley.

Estas reglas también serán aplicables a aquellas materias que tengan señalado por la ley un procedimiento diverso.

Cabe indicar que estos Juzgados especiales, conocen de diversas materias, 48 en total, dentro de las cuales se incluye precisamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Estos tribunales especiales, tienen una vinculación evidente con la Municipalidad en donde ejerce sus funciones, recibiendo de ésta el personal y recursos necesarios para el funcionamiento normal y suficiente del mismo. A su vez, el Juez se encuentra bajo la súper vigilancia directiva, correccional y económica de la Corte de Apelaciones respectiva, y es totalmente independiente de toda autoridad municipal.

3.2. Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Para los efectos de poder analizar las particularidades de este procedimiento ante los Juzgados de Policía Local en lo que se refiere a las acciones de interés individual y de interés general de los consumidores, se hace necesario, antes de todo, entender cómo se tramitan en general las acciones que se interponen ante dichos tribunales.

La naturaleza primera de los Juzgados de Policía Local, es, como lo señala el artículo primero de la Ley que los regula, conocer los procesos por contravenciones y faltas, y como un agregado, conocerán las materias de orden civil que le sean arrojados a su competencia. En éste contexto, el Juez de Policía Local, sólo conocerá de asuntos de orden civil en tanto sean éstos accesorios a un proceso por contravención o falta, y por lo tanto, el procedimiento en J.P.L. no comienza con una acción civil, sino con una denuncia.

3.2.1. Plazo para interponer la Acción

Siguiendo con el procedimiento general de J.P.L., la acción contravencional deberá interponerse dentro del plazo de seis meses contados desde la ocurrencia del hecho, y en la comuna en donde hubiere ocurrido la infracción.

Artículo 26.- 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.

En el caso, de la acción civil, ella puede interponerse dentro de este procedimiento hasta dentro de los tres días anteriores a la audiencia de conciliación, contestación y prueba, fijada por el tribunal en el procedimiento iniciado por querrela o denuncia, y debe notificarse dentro del plazo de cuatro meses, contados desde su ingreso, bajo la sanción de declararla caducada, todo ello conforme al artículo 9° de la Ley N° 18.287.

Artículo 9° El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional.

En los casos de accidentes del tránsito, la demanda civil deberá notificarse con tres días de anticipación al comparendo de contestación y prueba que se celebre. Si la notificación no se efectuare antes de dicho plazo, el actor civil podrá solicitar que se fije nuevo día y hora para el comparendo. En todo caso, el juez podrá, de oficio, fijar nuevo día y hora para el comparendo.

Si la demanda civil se presentare durante el transcurso del plazo de tres días que señala el inciso anterior, en el comparendo de contestación y prueba o con posterioridad a éste, el juez no dará curso a dicha demanda.

Si deducida la demanda, no se hubiere notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso, se tendrá por no presentada.

Si no se hubiere deducido demanda civil o ésta fuere extemporánea o si habiéndose presentado no hubiere sido notificada dentro de plazo, podrá interponerse ante el juez ordinario que corresponda, después que se encuentre ejecutoriada la sentencia que condena al infractor, suspendiéndose la prescripción de la acción civil de indemnización durante el tiempo de sustanciación del proceso infraccional. Esta demanda se tramitará de acuerdo con las reglas del juicio sumario, sin que sea aplicable lo dispuesto en el artículo 681° del Código de Procedimiento Civil.⁵⁶

3.2.2. El Procedimiento

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

De acuerdo al artículo 50B de la Ley, el procedimiento puede iniciarse con:

- Una Demanda
- La interposición de una denuncia

⁵⁶ LEY N°18.287, Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. [Fecha de consulta: 20 de Marzo 2017]. Disponible en:
<https://www.leychile.cl/Consulta/listaresultadosimple?cadena=18287>

- La interposición de una querrela contravencional (infraccional), cuyo objetivo fundamental es la sanción al infractor.

El legislador establece la primera particularidad de este procedimiento especial; permitiendo que el consumidor pueda iniciar la acción ante el Juzgado de Policía Local, indistintamente como denuncia, querrela o demanda.

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

Esta particularidad resulta muy relevante, especialmente si consideramos que en los casos del Procedimiento General de la Ley N° 18.297, se aplica lo dispuesto en el artículo 9 de la misma, que establece que el Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga dentro del procedimiento contravencional; es decir previamente debe haberse iniciado el proceso, por una denuncia de autoridad o particular o una querrela contravencional.

Artículo 9° El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional.

Respecto de las causas vinculadas con la Ley N° 19.496, ello no es necesario, por cuanto es perfectamente posible que la misma se inicie por la interposición de una demanda, en la cual se pueden relatar e indicar los hechos que implican una eventual vulneración o contravención a la Ley. Debe considerarse, una situación práctica, que se plantea con cierta

frecuencia en los Juzgados de Policía Local, derivado de la circunstancia que el consumidor afectado no requiere el patrocinio de abogado y puede actuar en la causa personalmente, cualquiera sea el monto de lo disputado.

En todo caso, la regla general cuando se comparece con abogado habilitado, es que se deduzca primero la denuncia y después la acción civil.

Al momento de interponer una de éstas, o ambas acciones, el actor debe tener en cuenta la incompatibilidad de las mismas, con las acciones de interés colectivo o difuso. Un consumidor que es parte de un juicio colectivo en contra de un proveedor, no podrá interponer una acción motivada por los mismos hechos a título individual y la prescripción de la acción, que es de 6 meses desde que ocurrió el hecho que motiva la denuncia o demanda. Tal como se ha mencionado con anterioridad este plazo se suspende durante el tiempo que dure la mediación del SERNAC por reclamo en caso de que el consumidor haya recurrido a este procedimiento antes de denunciar y/o demandar ante el Juez de Policía Local.

Esta acción está destinada a solicitar al tribunal competente el reconocimiento de un derecho que ha sido vulnerado o no reconocido por la contraparte, en este caso el proveedor de un bien o servicio. Esta acción civil es aquélla que emana de las **“infracciones o contravenciones de la LPC”**, con la finalidad de obtener la indemnización total y efectiva de los daños que hayan sido originados, como también del daño moral derivado de las infracciones normativas.⁵⁷

La acción civil tiene un carácter netamente patrimonial, y se deduce en forma complementaria a las formas de concretar la acción infraccional, esto es, la denuncia o querrela⁵⁸

⁵⁷ BARAHONA Juan Sebastián, “Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor”, Análisis y Observaciones. [Fecha de consulta 11/03/2017]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wp-content/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

⁵⁸ SAHR MARTÍNEZ, Roberto G., Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. Seminario de titulación para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales, Concepción, Universidad de Concepción, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 1996, p. 69.

Si la acusación del hecho contravencional es intentada por el particular, víctima de la vulneración de sus derechos y, por lo tanto, entabla una acción tendiente a que se determine la existencia de una infracción, estamos en presencia de una denuncia.

Si el hecho es puesto en conocimiento a los tribunales competentes por un ente administrativo (como lo sería el SERNAC), el cual busca que se sancione al infractor con las penas que prescribe la ley, nos encontramos frente a una querrela de carácter infraccional.⁵⁹

Distinto sería si la conducta del proveedor constituyera un delito, en ese caso, se debe presentar una querrela ante el juez de garantía respectivo.

Sin embargo, en vista de que el fin perseguido por esta acción es de carácter punitivo-pecuniario, teniendo como beneficiario de la multa al Fisco y no al afectado, ésta acción puede verse complementada por la interposición de una acción civil que persiga, en pro de los intereses propios del consumidor vulnerado en sus derechos, la reparación de sus daños, sin perjuicio de la posibilidad de interponer también ante el mismo tribunal otro tipo de acciones de naturaleza civil, como serían la de nulidad, la de cumplimiento de obligaciones, la de restablecimiento de derechos, entre otras.

Dentro de las denuncias podemos distinguir también, de manera clara, las **denuncias de autoridad**. Así llamamos a aquellas que realizan determinados sujetos en razón de su cargo que los llama a cumplir con ciertas obligaciones. Un ejemplo claro y, de todas formas insigne de la presente memoria, es precisamente la acción que deduce el Servicio Nacional del Consumidor y que como ya señalamos, es la **acción de interés general de los consumidores**, contenida en el artículo 58° letra g) inciso segundo.

⁵⁹ BARAHONA, Juan Sebastián, “Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor”, Análisis y Observaciones. [Fecha de consulta 11 de Marzo 2017]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wpcontent/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

3.2.3. De la Comparecencia en Juicio

La Ley concede al consumidor la posibilidad de acudir sin patrocinio de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, pudiendo comparecer personalmente, por regla general. Esta facultad discrecional que se les otorga a las partes, y como tal, pueden o no hacer uso de ella. En otras palabras, nada impide al consumidor como al proveedor de que asistan patrocinados por un abogado habilitado.⁶⁰

Esto es la segunda gran diferencia con el procedimiento común que aplica la Ley N° 18.287, en el que las partes deben contar con el patrocinio de un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión si la cuantía de la causa es mayor a 4 UTM.

Esta comparecencia se restringe sólo a las causas que se llevan a cabo en este tipo de tribunales en el proceso de primaria instancia, pues si él o la contraparte interpusieran un recurso de apelación, deberán asistir con abogado en todas las instancias legales ante el tribunal de alzada.

Una excepción a la comparecencia personal en el procedimiento para la protección de los derechos colectivos o difusos, el cual por su naturaleza exige que las partes actúen a través de un abogado o mandatario, incluso contemplándose el nombramiento de un procurador común.

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

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la

⁶⁰ BARAHONA, Juan Sebastián, “Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor”, Análisis y Observaciones. [Fecha de consulta 11 de Marzo 2017]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wpcontent/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

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

Es probable que la intención del legislador al hacer optativo el patrocinio de un abogado, haya sido simplificar el acceso a estas acciones para el consumidor, para crear una herramienta jurídica cercana y accesible para la gente, además de no supeditar el ejercicio de la acción al pago de honorarios de un abogado. Desde éste punto de vista, concordamos con el raciocinio del legislador en pro de incentivar el ejercicio de la acción, pero no podemos dejar de notar que puede transformarse en una desventaja importante si la contraparte decide no prescindir del patrocinio.

3.2.4. Presentación de la denuncia, querrela o demanda

La Ley exige que la demanda, denuncia o querrela sean presentadas por escrito. Esta debe ser firmada por el denunciante y presentada ante el funcionario judicial con tres copias, junto con los documentos que fundamenten su denuncia.

El SERNAC recomienda a los consumidores que consultan su página <http://www.sernac.cl/guia-para-ejercer-su-derecho-a-denuncia/> para la eventual presentación de la demanda de manera conjunta con la denuncia. La denuncia se interpone para que el tribunal se entere de que la empresa cometió una infracción y sea sancionada, y la demanda civil de indemnización de perjuicios para obtener compensaciones en caso de que haya sufrido algún daño o perjuicio. Ambas se presentan en el mismo tribunal, pero son dos instancias distintas, pero recomendable presentarlas juntas y en un mismo escrito.

Para facilitar al consumidor el acceso a la justicia, el SERNAC pone a disposición del público en su página web, formularios judiciales para ser llenados por los mismos, a fin de que no se haga necesario ningún conocimiento jurídico especial para la confección del escrito.

<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/formularios-y-guias/formularios-de-denuncia-y-juicios/>

- Formulario para interponer una querrela y demanda
- Formulario para interponer una denuncia
- Formulario para interponer una demanda civil

Como una desventaja de esta particularidad del procedimiento especial, es en cuanto a la confección de los escritos, y es que un consumidor común y corriente, con regular, bajo o nulo conocimiento en materias de derecho, probablemente carezca de una buena mecánica jurídica de relación de hechos, y al momento de comenzar su acción, cometa numerosos errores en el relato escrito que debe hacer de los hechos que motivan su acción. Cabe indicar, que uno de los mayores problemas a los cuales se ven enfrentado los consumidores al utilizar estos formularios, es que los mismos, no son llenados adecuadamente y muchas veces se ingresan al tribunal en forma incompleta y con errores evidentes, lo que implica que dichas presentaciones sea susceptibles de incidencias vinculadas con estos errores u omisiones. Aún más, el mayor problema se encuentra radicado, en los datos que permiten la identificación del proveedor demandado, lo que muchas veces implica dilaciones e incluso abandono de las acciones por falta de información que permita darle curso legal por parte del tribunal.

En la práctica, existe un porcentaje de causas a las cuales no se les da curso en tribunales por este tipo de errores, dejando al consumidor afectado en una suerte de indefensión.

A nuestro criterio, éste último es un error, relativamente fácil de subsanar, poniendo a disposición de los recurrentes, instructivos claros y didácticos acompañados de un formato a partir del cual el consumidor pueda elaborar un bien acabado escrito para dar comienzo a

su acción. Suena complicado, considerando que cada hecho que motive una denuncia será sustancialmente distinto de otro, pero en definitiva, un cierto bagaje jurídico en técnicas de relación basta para poder imaginar y posteriormente crear una adecuada cantidad de formatos, acompañados de ejemplos multiuso, que tengan una amplia cobertura y puedan servir de modelos a cada usuario que requiera esta asesoría en la confección de su demanda, denuncia o querrela.

Estimamos relevante, plantearse si es necesario que el consumidor acompañe con su presentación la documentación fundante de sus acciones, a este respecto, es importante señalar que ello no es necesario, por cuanto como sabemos, la prueba debe acompañarse en la audiencia de contestación y prueba que el tribunal fije al efecto. El problema radica en que muchas veces, los Juzgados de Policía Local deben proveer dicha documentación, indicando que deben reiterarla en la audiencia, y llegado el día, el consumidor no lo hace y se queda sin prueba documental.

3.2.5. “Acción Temeraria” la única Acción del Proveedor

La Ley N° 19.496 enuncia derechos y deberes de los consumidores, pero no considera sanciones para la infracción de esos deberes u otros actos en perjuicio de los proveedores, por parte de los consumidores. La situación inicial de desequilibrio que justifica una protección especial para los consumidores, sigue una desigualdad de acciones, en la que al proveedor sólo puede proceder conforme al derecho común quedando ajeno a la protección de un derecho de consumo.⁶¹

El legislador establece los deberes para la contraparte de la relación consumo, es decir, para los proveedores, con la diferencia notoria de que éstos no llevan de la mano derechos y acciones. Bien llamados están entonces los deberes del proveedor como obligaciones, cuyo incumplimiento está sancionado por la misma Ley y a la vez establecido el procedimiento

⁶¹ GUERRERO BECAR, José Luis. La Acción Temeraria en la Ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXI (Valparaíso, Chile, 2o Semestre de 2008) [pp. 187 - 219].

para obtener la reparación del daño que con ello cause; en cambio, los deberes de los consumidores no ofrecen la posibilidad de exigir su cumplimiento por parte de nadie.

Ante este desequilibrio evidente, al parecer el proveedor no contaría con protección jurisdiccional, pero la Ley N° 19.496 en su artículo 50° E, consagra una sanción, la “*Acción Temeraria*”.

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

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

En caso de alegar el proveedor, ser objeto de una “*Acción Temeraria*” por parte del consumidor, es en esta fase del procedimiento, la vista de la prueba, cuando debe presentar los antecedentes que configuren la demanda del consumidor como “*temeraria*”, y el tribunal debe considerar este debate como un punto sustancial a la hora de examinar la prueba.

Sí la denuncia, demanda o querrela carece de fundamentos plausibles, se faculta al juez para declarar en la sentencia, previa petición de la parte interesada la denuncia como temeraria. El consumidor denunciante se verá expuesto a una sanción que puede alcanzar a un máximo de 50 UTM, a menos que se trate de una acción que comprometa el interés

colectivo o difuso, en cuyo caso, dicha suma podría ascender hasta 200 UTM, sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido. El abogado patrocinador de la demanda, denuncia o querrela también puede ser sancionado junto al consumidor con sanciones disciplinarias contempladas en los artículos 530° y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Hay que mencionar que la Ley establece en su artículo 7° entre las causales de disolución de las organizaciones de consumidores, la declaración de temerarias de dos o más de sus demandas colectivas en un periodo de tres años, lo que en definitiva muestra que la Ley contempla una forma de equilibrar el proteccionismo de la ley hacia el consumidor.

3.2.6. Representación y Notificación del proveedor.

El demandado, denunciado o querrellado, o el que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, será la persona que ejerce habitualmente las funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

Artículo 50C inciso 3°

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.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Esta es una presunción de carácter simplemente legal de representación, que por lo tanto es susceptible de prueba en contrario, de quien normalmente ejerce funciones de dirección o administración del proveedor, esto para los efectos del emplazamiento y las notificaciones del procedimiento.

3.2.7. Notificación

Las formas de notificación son en general las mismas contenidas en el Código de Procedimiento Civil:

- Notificación personal se aplica al efecto el artículo 8° de la Ley N° 18.287 en relación con el Código de Procedimiento Civil, como texto supletorio.
- Por cédula aplicamos supletoriamente el Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de los casos en que se hace mención a dicho tipo de notificación en la Ley N° 18.287.
- Por el estado diario (solo en segunda instancia)
- Tácita y por aviso, en ambos casos aplicamos supletoriamente el Código de Procedimiento Civil.
- En el caso de la notificación del artículo 44° del texto legal indicado, no se aplica y entonces debemos recurrir al artículo 8° de la Ley N° 18.287 que establece la notificación subsidiaria de la personal, bastante similar a la notificación del artículo 44° para los efectos de estos tribunales.

- Especial mención tiene la notificación por carta certificada que es la forma como se notifican prácticamente todas las resoluciones judiciales en este tipo de procedimientos, incluso algunas sentencias definitivas condenatorias y las absolutorias, todo ello conforme al artículo 18° de la Ley N° 18.287.

Artículo 18° Las resoluciones se notificarán por carta certificada, la que deberá contener copia íntegra de aquéllas. Las sentencias que impongan multas superiores a cinco unidades tributarias mensuales, las que cancelen o suspendan licencias para conducir y las que regulen daños y perjuicios superiores a diez unidades tributarias mensuales, se notificarán personalmente o por cédula.

La sentencia que imponga pena de prisión será notificada en persona al condenado.

Se entenderá practicada la notificación por carta certificada, al quinto día contado desde la fecha de su recepción por la oficina de Correos respectiva, lo que deberá constar en un Libro que, para tal efecto, deberá llevar el secretario. Si la carta certificada fuere devuelta por la oficina de correos por no haberse podido entregar al destinatario, se adherirá al expediente. Lo anterior es sin perjuicio de la aplicación de las reglas generales sobre nulidad procesal.

De toda notificación se dejará testimonio en el proceso.

Especial relevancia tiene a nuestro juicio el artículo 8° de la Ley N° 18.287, por cuanto es lo que se denomina notificación subsidiaria de la personal, la que señala al efecto lo siguiente:

Artículo 8°.- La notificación de la demanda, querrela o denuncia, se practicará personalmente, entregándose copia de ella y de la resolución del tribunal, firmada por el Secretario, al demandado, querrellado o denunciado.

Sin embargo, si la persona a quien debe notificarse no es habida en dos días distintos, en su casa habitación o en el lugar donde habitualmente pernocta, o ejerce su industria, profesión o empleo, 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.

En el caso que se deba notificar a una persona jurídica, el artículo 50° D de la LPC dispone que la demanda se notifique al representante legal o, bien, al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Para que el consumidor tenga conocimiento acerca de quién es el que ejerce estas funciones, la ley, en el mismo artículo, prescribe que todos los proveedores deberán exhibir en un lugar visible del local, la individualización completa de quien cumple la función de jefe de local, indicándose, al menos, el nombre completo y su domicilio, lo cual ya fue tratado con anterioridad.

Esta disposición legal se enmarca dentro del rol protector del Estado Chileno, respecto de otorgar todas las facilidades para obtener información respecto de la representación de un proveedor que eventualmente puede ser demandado como resultado de un acto o contrato de consumo.

La intención del legislador claramente apunta a disminuir al mínimo posible las dificultades de éste procedimiento para el consumidor, a fin de que este haga uso de su acción y reivindique sus garantías protegidas. Pero es específicamente en este punto en donde puede parecer un tanto abusiva y desproporcionada la carga para el proveedor en cuanto al debido proceso, toda vez que, en ninguna otra legislación específica se otorga una libertad y facilidad tan grande para un acto tan indispensable, e importante procesalmente, como el emplazamiento.

Llevado a la práctica, esta norma puede traducirse en diversos escenarios:

Una sucursal pequeña, proporcional a la comuna en donde esté ubicada, de una gran cadena de multitiendas, con tan sólo cinco funcionarios; un cajero, dos vendedores, un guardia, y un jefe de tienda, puede tener una tasa de rotación de personal bastante alta como es común en el retail, producto de esto, supongamos que el empleado más antiguo es el jefe de local, como es natural, con dos años prestando servicios a la empresa; y le sigue uno de los vendedores, contratado hace tan solo cinco meses. Si producto de vacaciones o de licencias médicas, el jefe de local se ausenta de sus labores por una semana, quien detendrá su cargo durante su ausencia será, seguramente, el vendedor que le sigue en antigüedad, quien no es ni cercanamente una persona capacitada para ser emplazado a nombre de la empresa, pero que, para este caso en particular, sí lo es. Si un consumidor justo hubiese interpuesto una demanda en contra de la multitienda hace unos días, tocaría la notificación justamente dentro del período en que las labores del jefe de local son llevadas a cabo por este interino, que poco y nada tiene de representante legal de la multitienda, sin embargo, él podría ser notificado de la demanda contra la empresa y ésta estaría legalmente emplazada. Si éste funcionario llegase a abandonar su puesto, o simplemente fuese negligente en repetir la información recibida a quien corresponda, función que por cierto no es ni cercana a sus propias obligaciones para las que fue contratado, desencadenaría en la continuación del proceso en rebeldía de la multitienda demandada y la consecuente indefensión de ésta. Así de graves son las posibles consecuencias de esta norma especial de notificación, que, si bien imaginamos que su espíritu apunta a entregar mayor protección al consumidor, menoscaba al proveedor en cuanto a las garantías que le entrega las normas del debido proceso como a todo actor.

En la práctica, existen dos formas de notificar la demanda, denuncia o querrela, quedando a elección del consumidor, es decir, se le otorga la posibilidad *para que él señale la forma de realizar la notificación*:

Por medio de un receptor ad hoc, notificación pagada, según el lugar donde se tenga que notificar al denunciado o demandado; su valor será de acuerdo con el perímetro donde tenga lugar tal diligencia.⁶²

La demanda civil, debe ser notificada a la contraparte con, al menos, tres días de antelación al comparendo al que se citan a ambas partes y dentro del plazo de cuatro meses ya indicado en párrafos anteriores.

3.2.8. La Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba

Una vez presentada la denuncia, querrela o demanda, y esta ha sido declarada admisible, se le otorga un rol y se le asigna un **actuário**, quien realiza un estudio preliminar, con el fin de informarse acerca de la materia que se conocerá en juicio, y si fuera necesario, previa consulta al juez, aclarar algún punto oscuro, ya sea porque falta algún antecedente o porque la exposición de los hechos es confusa. En tal evento, se cita al denunciante a una declaración indagatoria, igual como ocurre en la mayoría de los procedimientos de los juzgados de policía local, a pesar que la Ley N° 18.287 no establece como requisito obligatorio el llamado a las partes a prestar **“Declaración Indagatoria”**.

⁶² BARAHONA Juan Sebastián, “Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor”, Análisis y Observaciones. [Fecha de consulta 11 de Marzo 2017]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wp-content/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

3.2.8.1. Declaración Indagatoria

Como primera cuestión, en el caso de este tipo de materias, existe una particularidad, que se refiere a la forma como el consumidor deduce su acción, ya que si solo interpone denuncia o querrela, el tribunal cita las partes para los efectos de prestar declaración indagatoria.

En el caso que el consumidor no concurre se archivan lo antecedentes sin más trámite; si asiste y también lo hace el proveedor, se cita a las partes a una audiencia de conciliación, contestación y prueba.

La otra situación se refiere al caso que el consumidor conjuntamente con la denuncia o querrela interponga una demanda, o bien, solo una demanda en este caso el tribunal derechamente fija la audiencia de contestación y prueba.

La audiencia se celebra en los mismos términos ya indicados con anterioridad, con la siguiente particularidad respecto de la prueba testimonial, esto es que la lista debe ser presentada en la misma audiencia de conciliación, obviamente por escrito.-

Ya hicimos referencia respecto de la relevancia de la declaración indagatoria dentro de los Juzgados de Policía Local, por ser equivalente a una confesión en juicio y permitir la posibilidad al Juez de conocer de primera mano los hechos que se han sometido a su resolución.

Es importante señalar que la declaración indagatoria solo se produce en el caso de la Ley N° 19.496 cuando el consumidor interpone una acción contravencional o infraccional (denuncia o querrela) lo que obliga al tribunal a citar al proveedor denunciado o querrellado, en caso que se interponga una demanda, el tribunal debe fijar inmediatamente la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Si no se cita a declaración indagatoria, se fija una audiencia de conciliación, contestación y prueba inmediatamente, la cual será notificada previamente a la contraparte, con la finalidad de que sea emplazada de la demanda, denuncia o querrela que se ha interpuesto en su contra, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18° de la Ley N° 18.287 antes señalado.

El tribunal cita a las partes a esta audiencia de contestación, conciliación y prueba, el día y hora señalada, en el recinto del tribunal, y deberán acudir con todos los medios de prueba que cuenten.

Esta audiencia se desarrollara según las reglas generales, y verificándose la comparecencia y en los casos que proceda, y establecer la rebeldía, salvo que alguna de ellas pueda solicitar la suspensión de la audiencia por algún motivo fundado.

Es obligatorio el llamado a conciliación por parte del juez. No producido el acuerdo, se ratifica las acciones deducidas por parte del denunciante, querellante y/o demandante, y el proceso sigue su fase regular, colocando fin a la etapa de discusión.

Las partes opondrán excepciones, contestación de la querrela y/o demanda y eventualmente la demanda reconvenzional en los casos que proceda.

Luego en la misma audiencia las partes aportan todas sus pruebas, incluyendo la confesional y la testimonial. En los procedimientos llevados ante los Juzgados de Policía local estas pruebas son tomadas por los actuarios (receptores ad-hock) nombrados por el tribunal en cada causa.

La LPC no contempló norma alguna respecto a la prueba en el juicio ante los Juzgados de Policía Local, es por ese motivo hay que remitirse a lo señalado en la Ley N° 18.287, en virtud del carácter supletorio que nos dan las normas del Código de Procedimiento Civil, el artículo 3° señala que son plenamente exigibles respecto a la prueba, las medidas prejudiciales probatorias, y también respecto al denominado entorpecimiento, el cual es una excepción a la obligación de rendir prueba en el comparendo correspondiente.⁶³

La Prueba deberá rendirse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba, tal como se desprende de lo prescrito en el artículo 7° de la Ley N° 18.287 en el sentido de que las partes deberán concurrir con todos su medios probatorios y se podrá rendir en la siguiente forma:

⁶³ CONTRERAS CONCHA, Jorge., Innovaciones en la Justicia de Policía Local, Trabajo de Investigación para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Católica de la Santísima Concepción, 2001, p. 30.

- Documental
- Testimonial
- Y peticiones dentro de las cuales pueden pedirse todos los medios de prueba que se estimen pertinentes. Sin perjuicio de las facultades del juez a este respecto contenida en el artículo 16° de la Ley N° 18.287.

Si no existen diligencias pendientes, los autos ingresaran para fallo.

Una vez que los autos se encuentran ingresados para fallo el tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro del plazo de 15 días.

Respecto del cumplimiento forzado de las obligaciones contenidas en una sentencia, se puede el cumplimiento incidental una vez que la misma se encuentre ejecutoriada, dentro del plazo de 30 días. En el caso de no cancelar, cuando se imponen pagos de multas, se puede despachar orden de arresto en contra de infractor; por parte del Tribunal; y en el caso, que no se paguen las indemnizaciones, se sigue adelante con el procedimiento en los términos del Código de Procedimiento Civil.

Una consideración a tomar en cuenta es la *lista de testigos*, a diferencia de lo señalado en el artículo 12° de esta Ley, deberá ser presentada como máximo el día hábil anterior a la celebración de la audiencia, pero para la aplicación de la LPC, puede ser presentada en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba (artículo 50° C, inciso 2° de la LPC), la cual puede contener como máximo cuatro testigos por cada parte y cumplir con los requisitos señalados en el CPC.

El juez podrá decretar en todos los asuntos que conozca durante el transcurso del proceso, las diligencias probatorias que estime pertinente de acuerdo a lo establecido por el artículo 16° de la Ley N° 18.287.

Artículo 16° El Juez podrá decretar en todos los asuntos de que conozca, durante el transcurso del proceso, las diligencias probatorias que estime pertinentes.

Siempre que sea necesario fijar el valor de la cosa objeto de la falta, el juez la hará tasar por peritos. Al efecto, de estar la cosa en poder del tribunal, la entregará a éstos o les permitirá su inspección, proporcionándoles los elementos directos de apreciación sobre los que deberá recaer el informe. De no estar la cosa en poder del tribunal, les proporcionará los antecedentes que obren en el proceso, en base a los cuales los peritos deberán emitir su informe. Cuando del proceso no resulte probado el valor de la cosa ni pudiere estimarse por peritos u otro arbitrio legal, el tribunal hará su regulación prudencialmente.

La prueba será apreciada conforme a las **reglas de la sana crítica**, se expresaran las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, tanto para conocer las acciones de interés colectivo, como para las de interés individual, y teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 14° de la Ley N° 18.287

Artículo 14° El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un Carabinero, Inspector Municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido.

Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y

conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

El juez, para este caso, también deberá apreciar la prueba de acuerdo con este tipo de reglas, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice de manera que conduzca lógicamente a la conclusión que convencen al sentenciador.

Es totalmente necesario en éste punto, hacer un paréntesis en la exposición en curso, para entender una de las piedras angulares de la actividad judicial dentro del procedimiento de la Ley N° 19.496, y que lo ubican dentro de los pioneros en cuanto a formas de valoración de la prueba en la legislación Chilena. Para un exitoso litigio en materia de Protección al Consumidor, es menester interiorizarse acerca del camino que sigue el juez al decidir, las reglas de la Sana Crítica.

3.2.8.2. Valoración Especial de la Prueba en el Procedimiento de la Ley N° 19.496

A grandes rasgos, existen dos extremas formas de valorar la prueba: según las reglas de la **prueba legal o tasada** y según las reglas de la **libre valoración**. La primera de éstas se refiere a un criterio legalista, positivista, estrictamente apegado a las reglas entregadas por el legislador al juez para el ejercicio de sus atribuciones. Es otorgarle al sentenciador una extremadamente reducida movilidad en su tarea inherente de valorar las pruebas ofrecidas, en un claro intento del legislador de, por un parte, favorecer la unificación de criterios al resolver, y por otra, limitar el factor subjetivo del juez, dejando entrever, como señala Cabañas García, *“una evidente desconfianza hacia la figura del juez, cuya actuación pretende enervarse por este conducto”*.⁶⁴ Conteste con éste último autor, Alvarado Velloso

⁶⁴ GONZALEZ CASTILLO, Joel. La Fundamentación de las Sentencias y la Sana Crítica. Rev. chil. derecho [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2017-10-19], pp.93-107. Disponible en:

sostiene que la valoración que hace el juez de los medios de prueba, en cualquier proceso, es un asunto de Política Procesal, y se vincula con la “*mayor o menor confianza que tiene en los jueces quien ejerce el verdadero poder en lugar y tiempo determinado*”.⁶⁵

Por otra parte, la corriente de la libre convicción deja totalmente en manos del juzgador la valoración de la prueba, entregando toda la confianza en su figura y apostando a su sano criterio, ya que no se le ata a limitaciones de ningún tipo, pudiendo fallar, inclusive, en contra de la prueba. A modo de ejemplificar una aseveración tan burda como ésta última, en un sistema de tasación probatoria regulada por la libre convicción, el sentenciador podría, a razón de su propia experiencia, lógica, criterio, deducción, e incluso instinto, obviar las declaraciones contestes de tres testigos perfectamente habilitados según la normativa civil probatoria, en pos de tan sólo uno, incluso inhabilitado según las mismas reglas, tan sólo confiando en su vasta experiencia.

Aunque la gran parte de la actividad judicial en materia probatoria civil en nuestro país se rige por los preceptos de la prueba legal o tasada, el legislador, poco a poco, ha ido dando paso a criterios más abiertos en el tema, y entregando mayor confianza en la figura del juez a la hora de la valoración probatoria, acercándose, pero manteniendo importante distancia, a los criterios de la libre convicción. Este término medio al que el legislador ha llegado, y hoy en día aplica en procedimientos como el de Familia (Ley N° 19.968, artículo 32°), nuevo Proceso Penal (CPC, artículo 297°) y, por supuesto, el procedimiento de Protección al Consumidor (Ley N° 19.496, artículo 50° B), se denomina **Sana Crítica**.

La sana crítica permite al juez romper los límites establecidos en la ley procesal para la valoración de la prueba rendida por los litigantes, y en su lugar, utilizar herramientas subjetivas inherentes a su propia persona. Uno de los autores que más ha dicho al respecto califica las reglas de la sana crítica como “*las reglas del correcto entendimiento humano; contingentes y variables con respecto a la relación a la experiencia del tiempo y del lugar;*

<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100006&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-3437. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100006> Página 70.

⁶⁵ ALVARADO VELLOSO, Adolfo, La Prueba Judicial, Editorial Juris, 1° Edición, Rosario, 2007, p. 177

*pero estables y permanentes en cuanto a los principios lógicos en que debe apoyarse la sentencia”.*⁶⁶

Básicamente, la sana Crítica funciona de una manera muy simple de entender, ubicada en el vasto valle intermedio entre las extremas formas básicas de valoración de la prueba; se entrega la libertad al Juez de tasar libremente, en razón nada más que de su **Lógica** y su **Experiencia**, haciendo caso omiso de las normas legales de valoración, pero a su vez, se le limita requiriendo de su parte sustentar la decisión tomada con una argumentación que explique detalladamente el camino razonable que él mismo utilizó para llegar a la sentencia del litigio. Ésta obligación del juez, es la diferencia primordial que separa a la sana crítica de la Libre convicción. Asimismo entonces, las limitaciones del decisor en la sana Crítica, si bien no son las reglas de valoración entregadas por el legislador, las conforman en su lugar los mismos elementos en los cuales se apoyó para resolver el conflicto, la **lógica** y la **experiencia**.

La lógica dice relación con la capacidad deductiva de un hombre de sana inteligencia en base a hechos y datos tangibles, exactos y para nada abstractos. La lógica es el camino del pensamiento que da respuestas cuando se conjuga correctamente toda la información que se tiene y se construye una ecuación con ellas de forma que el resultado resulta en una verdad que se acerque a lo indiscutible. Es ésta entonces la herramienta indicada para que el Juez utilice en el camino hacia su dictamen, más útil que normativas que restrinjan su libre deducción. Es en el uso de ésta herramienta en donde el dictaminador debe dejar registro de su procedimiento mental; así como un físico escribe la ecuación que prueba su teoría, el Juez, conociendo un asunto relativo a la Ley de Protección al Consumidor, debe describir en su sentencia detalladamente el camino que recorrió para llegar a ella.

El mismo Couture, paralelamente, define, a nuestro juicio muy satisfactoriamente, las llamadas Máximas de la Experiencia como *“normas de valor general, independientes del caso específico, pero como se extraen de la observación de lo que generalmente ocurre en numerosos casos, son susceptibles de aplicación en todos los otros casos de la misma*

⁶⁶.COUTURE, Eduardo (1979): Estudios de Derecho Procesal Civil (Buenos Aires, Ediciones Depalma) t. II: 478 pp

especie”.⁶⁷ Particularmente, este segundo elemento en la valoración de la prueba según la Sana Crítica otorga al juez la calidad de un ser humano que ha vivido lo suficiente como para convertirse en un registro de jurisprudencia que recaba, más que sentencias, datos y hechos que forman estadísticas personales subjetivas por las cuales él mismo pueda guiarse a la hora de deliberar. Tal como lo plantea el mismo Couture, “*El juez no es una máquina de razonar, sino, esencialmente, un hombre que toma conocimiento del mundo que le rodea y le conoce a través de sus procesos sensibles e intelectuales*”.⁶⁸

Recapitulando, tenemos dos de los elementos de la valoración de prueba por Sana Crítica perfectamente entendidos, pero la Ley 19.496, en su artículo 14 impone cuatro limitaciones a la actividad del juez en la sana Crítica;

- a) La lógica,
- b) las máximas de la Experiencia,
- c) los conocimientos científicamente afianzados, y por último,
- d) la obligación de fundamentar la sentencia.

Analizamos la lógica y las máximas de la experiencia pues, a nuestro juicio, son los únicos elementos para valorar la prueba que dependen íntegramente del juez. Los conocimientos científicamente afianzados provienen de otra fuente de conocimiento y ningún procedimiento intelectual más que el entendimiento del magistrado acerca del tema en cuestión que interviene en su interpretación. La obligación de fundamentar su decisión, por otro lado, a nuestro juicio, no conforma un elemento, sino, tal como su presentación lo indica, constituye una obligación del juez, a la cual nos referimos a continuación.

Ésta obligación de fundamentar la decisión, es la que da lugar a una de las fallas más recurrentes de la actividad de los jueces en el procedimiento de la Ley N° 19.496, que es justamente la nula argumentación que algunas sentencias presentan, reemplazando ésta por

⁶⁷ COUTURE, Eduardo (1979): Estudios de Derecho Procesal Civil (Buenos Aires, Ediciones Depalma) t. II: 478 pp.

⁶⁸ COUTURE, Eduardo J., Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Editorial Depalma, 3ª edic, Buenos Aires, 1958, ob. Cit, n° 9, p. 272

las llamadas “cláusulas de estilo”. Expresiones tales como “valoración en conciencia de la prueba”, “valoración conjunta del material probatorio”, y “del mérito de los antecedentes”, son ejemplos claros de la falta de argumentación del juez y suelen observarse, con mayor frecuencia, en sentencias de tribunales de alzada, que se remiten en su fundamentación a la contenidas en la actuación que motive su conocimiento de la causa o en los considerandos de la(s) sentencia(s) de previa(s) instancia(s).

A modo de ejemplo, la sentencia revocatoria emitida por la Corte de Apelaciones de San Miguel para el fallo de primera instancia pronunciado por el Juzgado de Policía Local de Melipilla, que rechaza la querrela infraccional y demanda civil por publicidad engañosa interpuesto contra una Universidad por la carrera de Perito Forense, dictamina una multa de 50 UTM a la Universidad por infracción al artículo 28° letras b) y c) de la Ley de Protección al Consumidor, y una indemnización de \$4.000.000 por concepto de daño moral a cada uno de los demandantes, y llega a esta decisión **“luego de analizar la prueba documental, testimonial y confesional de acuerdo a la legislación aplicable”**, considerando además que la Universidad efectivamente había incurrido en publicidad engañosa **“luego de analizada la prueba rendida en autos”**⁶⁹, así lo establece el fallo del 4 de enero del 2011, pronunciado por la segunda sala de la en causa rol 856-2010 de la Corte de Apelaciones de San Miguel.

Es en estos considerando en donde se espera una argumentación completa y convincente, que guíe al lector en el camino del pensamiento seguido por el Juez para llegar a su conclusión, que es lo que debe hacer una buena sentencia formulada bajo las reglas de la sana crítica, pues, como de cierta forma ya lo hemos dicho, no es una sentencia fundamentada estrictamente en normas positivas que se entienden conocidas por todo el mundo, sino que es producto del razonamiento interno y subjetivo de un ser humano, por ende es imperioso que sea exteriorizado. En términos práctico, remitiéndonos al ejemplo presentado, en la lectura del considerando que parte con “luego de analizada la prueba rendida en autos” queremos y necesitamos saber en qué consiste ese análisis que invoca el

⁶⁹ ROJAS CHAMACA, Julio. “La sana crítica como forma de valoración de la prueba en los procedimientos individuales regulados en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”. [Fecha de consulta: 3 de marzo 2017]. Disponible en: <http://www.derecho-udla.cl/portales/tpf32d4ecc0b25/uploadImg/File/la-sana%20critica.pdf>

sentenciador, más aún cuando dicha sentencia revoca la de primera instancia, pues ni siquiera podría asumirse que su análisis es conteste al que pudo hacer el tribunal en aquella valoración. En este ejemplo en concreto se invalida la sentencia anterior y se pronuncia el Juez con una totalmente nueva y contradictoria, y extrañamos el análisis de aquella prueba rendida en autos que invoca, pues es nada menos que el espíritu de su decisión y la espina dorsal de su sentencia.

A modo de ejemplo, en contradicción con el anterior que ilustra el vicio, tenemos la sentencia del Juzgado de Policía Local de Vitacura que condena a una empresa inmobiliaria a aceptar el desistimiento de la aceptación de oferta de venta de la compradora de un inmueble por haber incurrido la inmobiliaria en infracción al derecho del consumidor a una información veraz y oportuna acerca del bien, toda vez que tal proveedor no informó a la adquirente que el terreno en donde se construía el departamento estaba en proceso de adquisición. En esta oportunidad, el Juez señala ***“que resulta de todo sentido lógico y razonable entender que cualquier persona común , que se acerca a las oficinas de venta de un proyecto inmobiliario de departamentos para habitación, a fin de informarse sobre el proyecto, sus características y condiciones de ventas con el objeto de poder evaluar si se ajusta a sus intereses y tomar adecuadamente una decisión de compra, espera y confía que en esa oportunidad y antes de suscribir una oferta y solicitar la reserva de una unidad, contar con toda la información sobre el proyecto”***. Al mismo tiempo que concedía al consumidor la indemnización por concepto de daño directo consistente en lo pagado como oferta, desestima la indemnización por daño emergente y daño moral, señalando que la actora no acreditó por ningún medio antecedentes que permitan al tribunal establecer que estos gastos existieron, refiriéndose al daño emergente, y en cuanto al daño moral, señala que ***“no acompaña ningún elemento de prueba que permita dar por establecido que los hechos denunciados en autos le hubieren causado un sufrimiento y malestar”***.⁷⁰

Brevemente, prestemos especial atención a dos partes específicas de las dos citas textuales:

⁷⁰ SENTENCIA pronunciada con fecha 28 de mayo del 2012, Rol 275651-8 del Juzgado de Policía Local de Vitacura.

*“resulta de todo sentido **lógico** y **razonable** entender que cualquier **persona común**...”*

El Juez utiliza los términos **lógico** y **razonable**, dejando en claro de manera expresa que basa su decisión en un proceso cognitivo que tiene lugar en su plano subjetivo, interno, individual y personal, y que en ese proceso está siendo guiado por la razón, tomando como parámetro la **conducta de una persona común**, es decir, lo que el hombre promedio, la generalidad de la población haría, con lo que transforma su razonamiento subjetivo en algo objetivo inmediatamente. Conformando establecer este punto, continúa DESCRIBIENDO este camino lógico, desarrollando en el texto la ecuación utilizada para su conclusión e interiorizando al lector de la sentencia del porqué del fallo.

“... ningún elemento de prueba que permita dar por establecido...”

El juez da a entender claramente que **NO NECESITA** medios de prueba irrefutables e inequívocos, sino que le bastan los suficientes para permitirle, a través de la lógica, dar por establecido un punto, toda vez que entendemos que al decir “dar por establecido” se refiere a tener algo por cierto sin que esto conste de forma inequívoca. Aun así, en este caso en particular, el juez al no contar con tales elementos de prueba, no se aventura en dictaminar un fallo favorable al consumidor siguiendo la tónica del resto de la sentencia, sino que da vuelta su mano y falla en este punto a favor del proveedor. Tomamos esto como un ejemplo clarísimo de delimitar de excelente forma el alcance de la valoración de la prueba según la sana crítica, sin caer en un abuso de la misma que pueda dar pie a sentencias que no tengan ninguna base concreta y se fundamenten nada más que en suposiciones y prejuicios del juzgador.

En esta sentencia, a pesar de no fundarse principalmente en normas legales concretas, sino en los principios de la sana crítica no existe un vacío que permita cuestionarse las razones que se tuvieron para fallar de tal manera, y es exactamente lo que éste método de valoración de prueba pretende y es así como se transforma en el más efectivo e idóneo para su aplicación en juicio.

3.2.9. Sentencia

Luego de terminada la audiencia, y no existiendo diligencias pendientes por cumplirse el tribunal resuelve que pasen los autos para dictar sentencia, en forma subsidiaria se aplica el artículo 17° de la Ley N° 18.287, que establece que la sentencia deberá dictarse dentro del plazo de quince días, contados desde la fecha en que el juicio se encuentre para fallo.

Artículo 17° La sentencia deberá dictarse dentro del plazo de quince días, contado desde la fecha en que el juicio se encuentre en estado de fallo.

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.

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

La sentencia se notificará por carta certificada, donde se citará a las partes a oír sentencia, pero en el caso que la sentencia imponga una multa que sea superior a 5 UTM, y las que regulen daños y perjuicios superiores a 10 UTM, se notificará personalmente o por cédula.

Una vez que la sentencia se encuentre ejecutoriada, ésta tendrá mérito ejecutivo, y su cumplimiento se hará efectivo ante el mismo tribunal que conoció la causa.

3.2.9.1. Recursos que proceden a la Sentencia dictada.

Contra la sentencia dictada en este procedimiento procede las materias relativas a la protección al consumidor, proceden aquellos recursos establecidos en la Ley N° 18.287

- **Recurso de reposición:** El plazo para interponerlo, será dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la resolución condenatoria, artículo 21°, inciso 2° Ley N° 18.287.
- **Recurso de apelación:** Procede en aquellas causas donde no sea imposible su prosecución en sede de policía local.
El plazo para interponerlo es de cinco días desde la notificación de la resolución que se desea apelar.

Si lo demandado no excede las 10 UTM, la causa es de única instancia, es decir, no se puede apelar.

CONCLUSIONES

El Derecho del Consumo, reglamenta el consumo de bienes y servicios, que se va mutando de acuerdo al comportamiento e interacción los mercados, lo que hace que esta normativa este en constante revisión.

La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ha sido promulgada por el legislador para cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los cuales se encuentran los consumidores. La Ley establece ciertos derechos e intereses jurídicamente relevantes de los consumidores, que “se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente cuáles son sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado”.

En el actual sistema económico predominante en Chile, el consumidor tiene el deber de ser un actor informado y educado para conocer los derechos y obligaciones que le han sido otorgados por la Ley, para poder así, romper con la asimetría que lo pone en desventaja frente a los proveedores de bienes y servicios. Es usual que los consumidores se vean enfrentados a eventuales abusos monopólicos, a publicidad engañosa en la adquisición de un producto o servicio, discriminaciones injustificadas de precios y de condiciones de venta, falta de información, calidades inadecuadas, incumplimientos de proveedores, cláusulas abusivas, cobros indebidos, entre otras conductas.

La tutela colectiva de derechos de consumidores y usuarios, tiene un carácter previsor, creado para reaccionar ante situaciones observadas en la sociedad y para previsión de futuras conductas o de la reiteración de una misma, lo que permite avanzar en objetivos de política pública tan importante, como son el acceso a la justicia, la igualdad, la disuasión de conductas ilícitas colectivas y el logro de un alto grado de economía procesal con el objeto de que la reparación o el restablecimiento del derecho se realice en tiempos acotado para de ese modo no castigar doblemente al consumidor o usuario.

Diversos países han considerado en su legislación normas que regulen y protejan las relaciones existentes entre producción y consumo, que van de un proteccionismo estatal casi absoluto a otras que sólo entregan disposiciones generales y más bien se limitan a legislar en el sentido de que sean órganos autónomos los que tengan atribuciones de fiscalización en esta materia, en especial, para proporcionar información y apoyo al consumidor, pero lo que está claro es que algunos nos llevan ventaja en cuanto a la importancia de este “**derecho del consumo**” incluso a nivel Constitucional, entregándole el carácter de “garantía constitucional”, como lo hace el Estado español en el artículo 51° de la Constitución Española del año 1978, y la Constitución de la Nación Argentina en su artículo 42°, en su Capítulo II denominado “Nuevos Derechos y Garantías”, entre otros.

En Chile a pesar del avance en esta materia aún nos queda mucho camino que recorrer en esta aspiración, y lograr que el “derecho del consumo” sea consagrado como una garantía constitucional, esto nos otorgaría una herramienta jurídica que podría ahorrarnos muchos dolores de cabeza y una gran economía procesal, porque no solo sería rápido y eficaz en retorno del derecho al vulnerado, sino que además daría una luz de alerta a quienes quieran quebrantarlo.

Con el análisis de la “*Acción Individual*” buscamos hacer más cercano este procedimiento al hombre común, entregándoles una explicación clara y educativa de la norma, pues un consumidor informado puede usar de manera más eficaz las herramientas, derechos y obligaciones que le son entregadas por el legislador.

La norma de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores complementada con la Ley N° 18.287 que establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local es una conjugación del procedimiento que debe seguir un “consumidor vulnerado en sus derechos”.

Es de vital importancia el saber ante qué tribunal interponer su acción, de qué forma hacerlo, qué señalar y qué omitir al momento de hacer la relación de los hechos, y por último decidir si contar o no con el patrocinio de un abogado. Ante tantas interrogantes, es difícil para el SERNAC, quien tiene la responsabilidad de informar al consumidor acerca, no sólo de sus derechos, sino que también de la forma de protegerlos, hacer llegar la

información a todos y además intentar que la lectura de la misma sea la adecuada en atención a la ilustración e inteligencia de cada persona.

Después de la descripción del procedimiento y sus etapas, viendo la realidad en los tribunales llegamos a la conclusión que son varias las medidas que se pueden adoptar – de educación, administrativas e incluso legislativas - para acercar el procedimiento de manera eficiente a un porcentaje cada vez mayor de la población de consumidores.

Perfeccionar el procedimiento podría llevarnos a un cumplimiento más pleno y real de la norma, a veces lejana para el hombre común, por ejemplo, un punto concreto es trabajar directamente en los “*formularios tipos*” a los que el consumidor se enfrenta al momento de efectuar su demanda, denuncia o querrela ante el Juzgado de Policía Local. El consumidor podrá relatar los hechos de la vulneración a la que fue expuesto, pero poco y nada podrá expresar al respecto de los artículos de la norma que consagran su derecho. Esto ha sido motivo de rechazo del escrito de demanda, denuncia o querrela en algunos Juzgados de Policía Local, lo que retrasa el retorno del derecho vulnerado. Complementado a este punto y en relación directa al desconocimiento de la norma por parte del consumidor real, a pesar de ser un derecho consagrado por la Ley N°19.496 en su artículo 39°, la demanda respectiva *no requerirá patrocinio de abogado habilitado*, como una manera de acceso directo a la justicia, pero esto puede ser un arma de doble filo, pues efectivamente un consumidor vulnerado no necesitará recurrir a los servicios de un abogado para presentar su demanda, denuncia o querrela ante el Juzgado de Policía local, pero esto puede atentar a fin de cuentas, con el logro del objetivo de la norma, que es “*la restitución del derecho vulnerado*”, pues un “*consumidor puede no saber cómo ejercerlo*”, y menos frente a una contraparte que puede contar con una asesoría legal experta en la materia.

El segundo ámbito de relevancia fundamental es, sin duda, la labor de los jueces en la decisión de las causas relativas a la Ley N° 19.496, específicamente en la aplicación de la tasación de la prueba según los principios de la sana crítica.

Podemos derrochar todos los esfuerzos imaginables en desarrollar un procedimiento cercano a la población, inteligible totalmente, barato, eficaz, rápido y todos los apelativos que el común de las personas sueñan al acercarse a un tribunal, pero si existe un vacío en la

figura del juez, que es quien finalmente hace la decisión del litigio, todo el procedimiento perfecto es totalmente en vano. Es de primera línea necesario el regular en cuanto a los requisitos de la sentencia cuando en juicio la valoración de la prueba se hace mediante la sana crítica. El oficio de un Juez no es el de una máquina, un Juez no es reemplazable por un software, por lo mismo, esperamos ver, y con mayor razón cuando se ha utilizado la vía de la sana crítica, sentencias claramente fundadas. El Juez es una fuente de justicia, es la personificación del sistema jurisdiccional y es la persona a quien acudimos en busca de solución al conflicto; es por tanto, su deber segundo, después de decidir, iluminarnos a través del camino que su conciencia ha seguido para dar con la solución, es su deber segundo acercarnos la fórmula con la cual ha llegado al resultado, pues esto no es nada menos que la manifestación de la potestad jurisdiccional, la aplicación de la justicia, y es el Juez la persona en el cargo hecho para mostrárnoslo.

No olvidemos que las sentencias forman una de las fuentes del derecho, a fin de unificar criterios al momento de dirimir conflictos jurídicos. La jurisprudencia es un apoyo con el cual se puede contar para estudiar las decisiones tomadas en distintos casos. Nos preguntamos entonces, ¿cuál es el aporte de una sentencia sin fundamentos? ¿Qué ayuda presta en la futura toma de una decisión, si la sentencia se limita a decir “sí” o “no” sin explicar la lógica tras tal decisión? No hace falta una explicación remontándose a principios morales ni mucho menos desgastándose en subjetivismos, sino simplemente, explicar la lógica, el camino. La valoración de la prueba por la sana crítica, más que por prueba tasada, merece y debe contener una fundamentada explicación, al menos, de la lógica utilizada. Por lo demás, sólo como un pensamiento personal aislado, una sentencia sin fundamentos suficientes, no debiese, en caso alguno, considerarse como jurisprudencia.

No podemos terminar nuestro trabajo sin mencionar al SERNAC, servicio público chileno, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que es responsable de cautelar y promover los derechos del consumidor, establecidos en la Ley N° 19.496. Es de esperar que además de educar a los consumidores sobre sus derechos y labor no solo se restrinja a una labor mediadora en esta materia en la acción que tiene el consumidor vulnerado, sino que se tomen cartas en materia legislativa que le entreguen facultades de vigilancia, control, y juzgamiento de actos que pudieran significar infracciones a la

legislación de Defensa del Consumidor, extendiendo sus atribuciones y facultades a la imposición de medidas administrativas y sanciones a los infractores de la norma.

Nuestra impresión del sistema actual no es nefasto ni mucho menos, pero siempre queda la tarea de mejorar los procedimientos existentes en el aparato jurisdiccional, el cual debe acercarse lo más posible a la población general quienes poseen poco o nulo conocimiento jurídico, más aun cuando el legislador así lo ha expresado en su mensaje:

“El Supremo Gobierno se ha propuesto impulsar en el terreno económico un proceso, de crecimiento dinámico y sostenido, con justicia social y equidad en la distribución de sus frutos. Igualmente, considera que es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A éstos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado”.

Es menester que el procedimiento, sus actores y todos los agentes involucrados tengan un carácter de constante mejora, para así lograr el objetivo de la norma, que es la restitución del derecho.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite. El Proceso Colectivo y la Medida Cautelar Innovativa como Mecanismos Garantizadores de la Tutela Judicial Efectiva. *Derecho & Sociedad* 38. Asociación Civil. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13119>

AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Algunas Precisiones en torno a los Intereses Supraindividuales (Colectivos y Difusos). *Rev. chal. derecho* [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2016-11-02], pp.69-91. [Fecha de consulta: 7 de Abril 2016]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071834372006000100005&lng=es&nrm=iso <http://dx.doi.org/10.4067/S071834372006000100005>.

ALVARADO VELLOSO, Adolfo. *La Prueba Judicial*, Rosario: Juris, 2007. 177 p.

AUQUILÉN JARA, Nelly y DÍAZ PERAITA, Loreto. *Procedimientos Establecidos en la nueva Ley Del Consumidor. Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales*, Universidad de Chile Facultad de Derecho. Santiago, Chile: Departamento de Derecho Económico, 2005.

BARAHONA Juan Sebastián, *Procedimiento General de Protección de los Derechos del Consumidor, Análisis y Observaciones*. [Fecha de consulta: 27 de Septiembre 2016]. Disponible en: http://derecho.udp.cl/wpcontent/uploads/2016/08/Procedimiento_proteccion_consumidor_JuanBarahona.pdf

BARRIENTOS CAMUS, Francisca. (2012). *Derecho del Consumo*. *Revista chilena de derecho privado*, (18), 215-222. [Fecha de consulta: 27 de Mayo 2016]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000100008&lng=es&tlng=es.%2010.4067/S0718-

[80722012000100008.dehttp://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000100008&lng=es&tlng=es.%2010.4067/S0718-80722012000100008.](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000100008&lng=es&tlng=es.%2010.4067/S0718-80722012000100008)

BIBLIOTECA DEL CONGRESO Nacional De Chile. Historia de la Ley 19,496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 7 de marzo 1997, página 7, párrafo 6, [Fecha de consulta: 4 de Marzo 2016]. Disponible en: http://www.leychile.cl/Consulta/portada_hl?tipo_norma=XX1&nro_ley=19496&anio=2016.

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley 19,496. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 7 de marzo 1997, página 7, párrafo 6, [Fecha de consulta: 4 de Marzo 2016]. Disponible en: http://www.leychile.cl/Consulta/portada_hl?tipo_norma=XX1&nro_ley=19496&anio=2016.

BIBLIOTECA DEL CONGRESO Nacional De Chile. Historia de la Ley 20.555. Modifica Ley N^a 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, 05 de diciembre, 2011, página 6, [Fecha de consulta: 20 de Marzo 2016]. Disponible en: http://www.leychile.cl/Consulta/portada_hl?tipo_norma=XX1&nro_ley=20555&anio=2016

BOLETÍN 6438-03, refundido con 6439-07. Proyecto de Ley en Tramitación. “Delitos, Libre Competencia”. Moción de la Cámara de Diputados, año 2009. [Fecha de consulta: 15 de Septiembre 2016]. Disponible en: https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=6832&prmBoletin=6438-03

BURGOS GOROSTIAGA, Jorge Arnaldo. Política e Institucionalidad de la Protección al Consumidor en Chile: Una Mirada Comparada a otras Prácticas Internacionales. Tesis para Optar al Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Santiago de Chile:

Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial, Diciembre 2006. 119 págs.

BUSTOS, Daniela Fernanda. Los Juzgados de Policía Local: Organización, Atribuciones y el problema de su independencia Judicial, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Escuela de Derecho, Valdivia, Chile, 2013. 24 p.

GONZALEZ CASTILLO, Joel. La Fundamentación de las Sentencias y la Sana Crítica. Rev. chil. derecho [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2017-10-19], pp.93-107. Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100006&lng=es&nrm=iso> <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100006>

CASARINO, M., Manual de Derecho Procesal, Santiago de Chile: Jurídica de Chile, 1997.

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. Capítulo Tercero De los Principios Rectores de la Política Social y Económica. Artículo 51° [Fecha de consulta: 12 de Noviembre 2016]. Disponible en: <https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA Federativa Do Brasil De 1988. TÍTULO II, Dos Direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I, Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, inciso XXXII Artículo 5°. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/6804/73339/F345274040/BRA6804.pdf>.

CONSTITUCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA. Artículo 42°. [Consulta 14 de noviembre 2016] Disponible en: <http://www.senado.gov.ar/Constitucion/capitulo2>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA del Perú. Título III, Del Régimen Económico, Capítulo I, Principios Generales, Artículo 65°. [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016].
Disponibile en: <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>.

CONTRERAS CONCHA Jorge. Innovaciones en la Justicia de Policía Local, Trabajo de Investigación para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Católica de la Santísima Concepción, 2001.

COUTURE, Eduardo J., Fundamentos del Derecho Procesal Civil, Editorial Depalma, 3ª ed. Buenos Aires, 1958, ob. Cit, n° 9, p. 272

COUTURE, Eduardo. Estudios de Derecho Procesal Civil. Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1979.

DECRETO Legislativo N° 635. Código Penal. Capítulo IV de otros Delitos Económicos [Fecha de consulta: 12 de Septiembre 2016]. Disponible en:
https://apps.contraloria.gob.pe/unetealcontrol/pdf/07_635.pdf.

DECRETO Legislativo N° 716 Ley De Protección Al Consumidor. Artículo 45. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>.

DECRETO Legislativo N° 807. Facultades, normas y organización del INDECOPI [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl807.pdf>

DECRETO Supremo N° 039 de 2000, texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016].
Disponibile en:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>

DE MAGALHÃES, Franco Filho, Alberto. El debido proceso adjetivo y sustantivo La legitimidad activa para la protección de los derechos colectivos: estudio comparativo y crítico del sistema jurídico brasileño y argentino. [Fecha de consulta: 25 de Mayo 2016]. Disponible en: <http://www.derecho.uba.ar/graduados/ponencias/francofilho.pdf>

DEPARTAMENTO de Asuntos Económicos y Sociales, ONU. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1990). Nueva York, 2003. [Fecha de consulta: 12 de Abril 2016. Disponible en: <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/un-guidelines-on-consumer-protection/>].

DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Organismo oficial de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires. Como Denunciar. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>

GONZALEZ CASTILLO, Joel. La Fundamentación de las Sentencias y la Sana Crítica. Rev. chil. derecho [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2017-10-19], pp.93-107. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100006&lng=es&nrm=iso.

GUERRERO BECAR, José Luis. Acciones de Interés Individual en Protección al Consumidor en la Ley N° 19.496 y la Incorporación de Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI: 165 – 185 2005, Semestre II.

GUERRERO BECAR José Luis. La Acción Temeraria en la Ley n° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Revista de Derecho de la Pontificia

Universidad Católica de Valparaíso (Valparaíso, Chile, 2o Semestre de 2008) XXXI:
187 – 219.

HORTVITZ LENNON, Daniela y PAVIC JIMÉNEZ, Lorena. Protección al consumidor en Chile, memoria para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales, Santiago, Universidad de Chile, 1999.

INDECOPI. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. [Fecha de consulta: 11 de Noviembre 2016]. Disponible en:
<https://www.indecopi.gob.pe/inicio>

JARA AMIGO, Rony. Ámbito de Aplicación de la Ley Chilena de Protección al Consumidor: Inclusiones y Exclusiones. Derecho del Consumo y Protección al Consumidor. Universidad de Los Andes. Facultad de Derecho. Hernán Corral Talciani, editor. Ediciones Universidad de los Andes, 1999.

JUZGADO DE POLICÍA Local de Vitacura, sentencia pronunciada con fecha 28 de mayo del 2012, rol 275651-8

KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída; Derecho de los Consumidores y Derecho de la Libre Competencia, Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires, La Ley, abril 2001.

LEY ORGÁNICA 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal Español. [Fecha de consulta: 18 de Mayo 2016]. Disponible en:
https://www.google.cl/search?q=C%C3%B3digo+Penal+Espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHZL_esCL696CL696&oq=C%C3%B3digo+Penal+Espa%C3%B1ol&aqs=chrome..69i57j0l5.5415j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

LEY N° 8.078 del 11 de Septiembre de 1990 que dispone sobre la Protección del Consumidor y dicta otras providencias, [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016]. Disponible en: <http://brasilcon.org.br/arquivos/arquivos/cdc-es.pdf>

LEY N°18.287, Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. [Fecha de consulta: 20 de Marzo 2017]. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Consulta/listaresultadosimple?cadena=18287>

LEY N° 19.496, Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Artículo 2° letra a), [Fecha de consulta: 16 de Abril 2016] Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

LEY N° 24.240. Defensa del Consumidor. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993. [Fecha de consulta: 11 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.mecon.gov.ar/concursos/biblio/LEY%202424093%20DEFENSA%20DEL%20CONSUMIDOR.pdf>

LEY N° 24.240. Defensa del Consumidor. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Capítulo XIII, de las Acciones. Artículo 52. [Fecha de consulta: 24 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.tandil.gov.ar/legalytecnica/pdf/ley24240.pdf>

LEY N° 24.430. Constitución de la Nación Argentina. Capítulo Segundo. Nuevos derechos y garantías. Artículo 42°. Promulgada: enero 3 de 1995. [Fecha de consulta: 14 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.senado.gov.ar/Constitucion/capitulo2>.

LEY 27.311, de 26 de junio de 2000 de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor. Diario Oficial “El Peruano” 18 de julio de 2000. [Consulta: 11 de noviembre 2016]. Disponible en:

<http://www.informatica-juridica.com/anexos/ley-27-311-de-26-de-junio-de-2000-de-fortalecimiento-del-sistema-de-proteccion-al-consumidor-diario-oficial-quot-el-peruano-quot-18-de-julio-de-2000/>

LEY N° 29.571 sobre la Defensa y protección del Consumidor. Artículo 1° [Fecha de consulta: 14 de Noviembre 2016]. Disponible en:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

MATCOVICH CORTEZ, Gonzalo. El Nuevo Procedimiento regulado en la Ley N° 19.496 Sobre protección de los derechos de los Consumidores. Santiago, Chile: Lexis Nexis, 2004.

MOMBERG URIBE, Rodrigo. Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Rev. derecho (Valdivia) [online]. 2004, vol.17 [citado 2015-05-03], pp. 41-62. [Fecha de consulta: 15 de junio 2016]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502004000200002&lng=es&nrm=iso
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002>.

MOMBERG URIBE, Rodrigo, “De Nuevo sobre la Autonomía de la Acción en Interés General de los Consumidores del art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496 "Derecho del Consumo" Revista Chilena de Derecho Privado, N° 21, pp. 427-431 [diciembre 2013]. [Fecha de consulta: 8 de noviembre 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n21/art18.pdf>

MOMBERG URIBE, Rodrigo. La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los

derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema). Revista de Derecho Vol. XXIV - N° 2 - diciembre 2011 Páginas 235-24. [Fecha de consulta: 15 de noviembre 2016].

Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/revider/v24n2/art11.pdf>

MOMBERG URIBE, Rodrigo, De nuevo sobre la Autonomía de la Acción en Interés General de los Consumidores del art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496. Comentario de Sentencias de la Corte de Apelaciones de Santiago, 14 de Marzo de 2013, Rol 399-2012, identificador microjuris mjj 34822 y 14 de Agosto de 2013, rol291-2013, identificador microjuris mjj 35848; y de la Corte de Apelaciones de San Miguel, 3 de Mayo de 2013, Rol 98-2013 civ. Revista Chilena de Derecho Privado, N° 21, pp. 427-431 [diciembre 2013]. Página 229. [Fecha de consulta: 16 de noviembre 2016]. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/html/3708/370833940018/>

OVALLE FAVELA, José; Derechos del Consumidor. Cámara de Diputados, LVIII Legislatura Universidad Nacional Autónoma de México. Página 5.

ROJAS CHAMACA, Julio. “La sana crítica como forma de valoración de la prueba en los procedimientos individuales regulados en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”. [Fecha de consulta: 3 de marzo 2017]. Disponible en:

<http://www.derecho-udla.cl/portales/tpf32d4ecc0b25/uploadImg/File/la-sana%20critica.pdf>

RUIZ CENICEROS, Mauricio. Defensa de Intereses Supraindividuales en la Contratación Pública. Revista de la Escuela Jacobea de Posgrado N° 7, diciembre 2014, págs. 33-108. [Fecha de consulta: 5 de abril 2016]. Disponible en:

<https://revista.jacobeas.edu.mx/n7/2.Mauricio.Ruiz.Ceniceros.pdf>

SAHR MARTÍNEZ, Roberto G. Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. Seminario de titulación para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales, Concepción: Universidad de Concepción, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 1996. 69 p.

SENTENCIA pronunciada con fecha 28 de mayo del 2012, Rol 275651-8 del Juzgado de Policía Local de Vitacura.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. SERNAC. [Fecha de consulta: 20 de noviembre 2016]. Disponible en:

<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes-del-consumidor/>

<http://www.sernac.cl/acerca/historia/>

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. SERNAC. [Fecha de consulta: 30 de octubre 2016]. Disponible en:

<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes-del-consumidor/>

STIGLITZ A., Gabriel. Derecho del Consumidor 10. Editorial Juris 1999