Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para delimitar las personas legitimadas para hacerse parte en los juicios seguidos por interés difuso o colectivo
Boletín N° 8405-03

Las demandas para la protección de intereses colectivos o difusos de los consumidores, son una herramienta que tiene por finalidad la protección de determinados intereses que requieren una resolución de carácter universal por parte de la Justicia, que dé respuesta a las acciones en defensa de derechos comunes de un conjunto de consumidores, ligados contractualmente a un proveedor que ha infringido los derechos contemplados en la Ley 19.496 o Ley del Consumidor.

Este procedimiento fue incorporado a nuestra legislación en la ley 19.955, que incorporó sendas reformas a Ley del Consumidor. Estas reformas significaron un gran avance, permitiendo por primera vez la posibilidad de entablar juicios colectivos para proteger los intereses de muchas personas, que por lo bajo de los montos de los perjuicios ocasionados por las infracciones de las cuales eran víctimas, veían impotentes cómo sus derechos eran constantemente transgredidos. Ello porque los costos de los juicios son demasiado altos en relación a los perjuicios, lo que constituye un desincentivo para iniciarlos, lo que en definitiva acrecienta la asimetría entre los consumidores y las grandes empresas proveedoras.

Sin embargo, a pesar del avance que ha significado la incorporación de esta herramienta, los juicios por intereses colectivos suelen tardar demasiado tiempo y a más de 8 años de la reforma que los incorpora al ordenamiento jurídico, ningún juicio colectivo ha concluido eb sentencia definitiva agotando todas las instancias judiciales.

Entre las razones que tiene esta demora excesiva, se cuentan el régimen de recursos al cual está sujeto el procedimiento, la aplicación de las normas del juicio ordinario (lo que recientemente acaba de ser modificado por medio de la Ley 20.543) y la posibilidad de que otros consumidores afectados (de forma personal) puedan hacerse parte del procedimiento de manera individual.

En este último caso, las alegaciones presentadas por ellos serán acumuladas al procedimiento iniciado por la demanda colectiva. Esto entorpece especialmente el debido trámite de las causas, e implica que el juez en algunos casos, tendrá que revisar miles de escritos que se presenten por particulares en el contexto de una causa, en la que igualmente se resolverá el problema de manera universal.

En opinión de un destacado dirigente de la Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios, (CONADECUS) "En esta misma materia, se ha hecho común que una vez presentada una demanda colectiva por uno de los habilitados legalmente, el Sernac o una Asociación de Consumidores, se sumen a la demanda cientos de demandas individuales, patrocinadas por abogados que buscan tener ingresos por costas. Con eso se desvirtúa el principio de la demanda colectiva que comprende a todos *los* afectados sin necesidad de hacerse parte; queda así la sensación, que las denuncias son un negocio personal de ciertos abogados y no un procedimiento legal de defensa de los afectados"[1]

Ello nos lleva a la conclusión que se debe modificar la actual normativa, y evitar que ciertos intereses personales puedan hacerse presente en la demanda colectiva por medio de la aplicación del actual número 3[2] del artículo 51, que señala: "*Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo* ***o consumidor que se considere afectado*** *podrá hacerse parte en el juicio*".

La aplicación práctica de esta norma, significa que una causa puede llenarse de fojas solamente con los escritos presentados por los consumidores de forma particular, así como de las alegaciones que éstos también pueden presentar en el proceso. Es cierto que ellos están ejerciendo un legítimo derecho, pero ejercerlo individualmente carece de sentido en un juicio en que igualmente se pretende una resolución que irá en beneficio de todos los consumidores afectados, y simplemente termina retrasándolo más de la cuenta.

Por tal razón, creemos que los legitimados para participar en esta clase de juicio debieran ser solamente aquellas organizaciones o grupos de personas que tienen por objeto la protección de un interés universal, como lo son las Organizaciones de Consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor o un grupo de más de 50 personas reunidos con esa finalidad. Si la ley en su artículo 51 número 1 los delimita a ellos como los únicos legitimados para demandar, ellos debieran ser también los únicos legitimados para hacerse parte. Lo lógico para el caso en que ciertos consumidores pretendan accionar individualmente, es que lo hagan en el marco del juicio ante los juzgados de policía local, contemplado en los artículos 50 A y siguientes de la Ley del Consumidor.

Por último, señalaremos a modo de conclusión, que el actual sistema procedimental de las demandas colectivas resulta demasiado desgastador para quienes tramitan los juicios y demasiado largo para quienes pretenden una reparación. La demora excesiva en esta clase de juicios es especialmente grave, por la gran importancia que tiene la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores para la sociedad,

[1] Benado, Ernesto, columna "Crisis en la defensa de los Consumidores". Disponible en "www_elclarin.c1" (Revisado en junio de 2012)

pues en algunos casos son cientos de miles los ciudadanos que ven afectados sus derechos, y por lo tanto, este procedimiento debe seguir siendo perfeccionado y revisado para hacerlo más rápido y eficiente

Por esas razones venimos en proponer a esta Honorable Cámara, el siguiente:

Proyecto de Ley:

Artículo Único: Modifíquese el número tres del artículo 51 de la ley 19.496 de la forma que a continuación se señala: A continuación de la frase "**legitimado activo**" **elimínese la oración. "*o consumidor que se considere afectado***"