

OFICIO N° 3801

**Proyecto de ley que modifica la Ley N°
19.496 sobre Protección a los Derechos
de los Consumidores**

Santiago, 20 de abril de 2004.

Por Oficio N° 151/E-2004, de fecha 10 de marzo del año en curso, la Comisión de Economía del Senado, ha enviado a esta Corte Suprema un proyecto de ley que modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de que se de cumplimiento a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Reunida esta Corte en Pleno, con fecha 16 de abril de 2004, presidida por el titular que suscribe y con la asistencia de los Ministros señores Benquis, Tapia, Gálvez, Chaigneau, Rodríguez, Cury, Pérez, Alvarez Hernández, Marín, Yurac, Medina, Juica, Segura y señorita Morales y señor Oyarzún, acordó evacuar el siguiente informe sobre la materia consultada:

El presente informe dice relación exclusivamente con aquellas disposiciones que han introducido modificaciones al anterior Proyecto de Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Consecuentemente y en lo no afectadas por aquellas, se mantiene la opinión de este Tribunal contenida en nuestro oficio N° 2315 de 8 de octubre de 2001.

**AL SEÑOR PRESIDENTE
DEL SENADO DE LA REPUBLICA
PRESENTE**

De este modo son dos los rubros que abarcará la opinión de esta Corte, a saber, normas acerca de la competencia y sobre el procedimiento especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Tribunal competente.

En el ya informado artículo 50 A, se indicaba como Tribunal competente a un Juez de Policía Local. Tal disposición se mantiene pero en su inciso final se añade:

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

El artículo 2 bis a su vez expresa: "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 comercializaciones de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

... b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y..."

A su vez los artículos 16, 16 A y 16 B incluidos en el párrafo relativo a Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, manifiestan

"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

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

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

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

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

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

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

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

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

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley."

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Conviene precisar que la propia ley define qué debe entenderse por interés colectivo y difuso. Así se expresa que

a) 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.

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

Procedimiento aplicable.

El artículo 51 ordena que "el procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, (sustitución del procedimiento) 684 (acceder provisionalmente a la demanda en rebeldía del demandado) y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley."

Legitimación activa

1. Se iniciará por demanda presentada por:

- a) El Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o
- c) Un grupo de consumidores afectados en no inferior a 50 personas, debidamente un mismo interés, en número individualizados.

Notificación de la demanda

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

Requisitos de la demanda

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

Comparecencia

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

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

Efectos de la presentación de la demanda

La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C (Dentro del mismo plazo 90 días contados desde el aviso para cumplir la sentencia, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada.) Esta

presentación el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

Abogado y procurador.

En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título 11 del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

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

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

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

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

OBSERVACION: Acerca de esto último, esto es, la posibilidad de que el juez, procediendo de oficio, revoque un mandato judicial, se estima desaconsejable, en la medida que supone asignar al juez, durante el desarrollo del juicio, una labor de calificación o valoración de la defensa de uno de los litigantes que puede comprometer su imparcialidad. De este modo, parece más adecuado restringir esa intervención a solicitud de parte

Declaración de admisibilidad de la acción.

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

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

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

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

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

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la

admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

OBSERVACION: En cuanto a este aspecto, vale decir, la concesión del recurso en ambos efectos, se estima recomendable circunscribirla al caso en que se declare inadmisibile la acción. Por lo tanto, cuando ella es declarada admisible, la apelación debiera concederse en el .solo efecto devolutivo, toda vez que - en caso contrario - se haría impracticable la tramitación rápida que el asunto requiere.

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

No obstante lo dispuesto en. los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidat declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Formación de grupos.

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

Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

Requisitos de la sentencia

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

- a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.
- c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
- d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.
- e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

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

Declaración de Demanda 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.

Recurso.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos.

OBSERVACION: Cabe reiterar a este respecto que se está en presencia de asuntos que, por su naturaleza, debieran requerir de una sustanciación rápida para su eficacia. En tal sentido y para propender a tal agilización, parece recomendable su concesión en el sólo efecto devolutivo, que su conocimiento sea en cuenta y no previa vista de la causa y, en fin, que el fallo de segunda instancia no sea susceptible de otros recursos ulteriores.

Efectos erga omnes de la sentencia

Artículo 54.- La sentencia ejecutoria da que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

Publicidad de la sentencia

"La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

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

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

OBSERVACION: Sobre el particular, se advierte aconsejable determinar quien debiera sufragar los gastos inherentes a tales avisos o publicaciones.

Efectos de la sentencia que rechaza la demanda

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

Cumplimiento del fallo e indemnizaciones.

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

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

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

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

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

Al margen de las "observaciones" que, en su caso, quedaron planteadas en el cuerpo de este informe, a esta Corte no le merecen mayores objeciones las

nuevas normas y acerca de las cuales se ha solicitado la opinión del Tribunal, ni en lo relativo a la competencia del Tribunal, que no hace sino volver a la regla general en la materia, ni al procedimiento que se estableció que se estima adecuado.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe reiterar el criterio que permanentemente ha venido sosteniendo este Tribunal, en orden a consultar los recursos que permitan afrontar la asignación de nuevas labores a los Tribunales de Justicia.

Es todo cuanto puede informarse. Saluda atentamente a V.S.

MARCOS LIBEDINSKY TSCHORNE
Presidente

MARCELA PAZ URRUTIA CORNEJO
Secretaria subrogante