Boletín N° 9.812-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para incorporar en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso el resarcimiento del daño moral de los afectados.

Tal como dispone la ley del consumidor, N. 19.496, "El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

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

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

Para efectos de tutelar el intereses colectivos y difusos, la ley estableció las denominadas "Demandas colectivas", las que tienen por principal efecto el disponer un mandato erga omnes, es decir, que afecta a todas las personas que detentan el mismo interés colectivo o difuso que se debatió en juicio, aunque no se hayan hecho partes formalmente en él. Vale decir, si una persona fue afectada por un cobro abusivo de un Banco, junto a muchos otros usuarios, se verán beneficiados de una sentencia ganadora, aunque no hayan participado formalmente del juicio.

En las demandas colectivas pueden debatirse diversas cuestiones, entre ellas las compensaciones e indemnizaciones debidas a los usuarios por los daños que los hechos que se debatieron en el proceso les hayan irrogado. No obstante, respecto de los daños, sabemos que ellos son materiales y morales. Los materiales son los detrimentos pecuniarios que se hayan sufrido. Los morales son aquellos que se constituyen con el "dolor psíquico" que padece la víctima de un daño.

No obstante, la misma Ley del Consumidor señala que por demanda colectiva solo puede exigirse el daño patrimonial, pero no el dolor psíquico que provoca una estafa masiva, u cobro abusivo masivo. Vale decir, daño moral sólo lo puede alegar un demandante individual, no un demandante colectivo o difuso.

Creemos que fuera de las naturales dificultades para determinar el dolor psíquico de cada quien, nos parece que esta exclusión se constituye en una grave impunidad de los daños que provocan hechos dañosos, algunos de los cuales sólo pueden alegarse vía demandas colectivas.

Justamente, el fundamento de las demandas colectivas es evitar demandas de bagatela, es decir, que cada quien demande por cobros o cuantía a veces pequeñas, pero que masivamente se convierten en millones de pesos o de dólares.

Obligar a que cada demandante individual reclamen por su daño moral en virtud de que por demanda colectiva no se puede, parece un contrasentido que volverá a hacer imposible el pago de daño moral.

El costo social del daño psicológico es grave. Finalmente lo pagará el Estado, o las personas. No se ha calculado en Chile, uno de los países del mundo con más depresión, el costo social de los perjuicios morales masivos por los abusos colectivos de las empresas.

Ya es hora de corregir esto.

POR TANTO, VENGO EN PROPONER EL SIGUIENTE:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Elimínase del N. 2 del artículo 51 de la Ley N. 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, la siguiente oración:

“Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor”