

**Incorpora reformas a la ley N° 19.496 para hacer más expedita  
la tramitación de los juicios que persiguen responsabilidad por  
infracciones a la Ley del Consumidor  
Boletín N° 7922-03**

**Honorable Cámara:**

Durante el año 2004 se promulgaron las últimas reformas profundas a nuestro sistema de protección a los consumidores por medio de la ley 19.955, la que reformó trascendentalmente las normas que regulaban el procedimiento en los juicios por infracción a la ley del consumidor, tanto para el resguardo de los derechos individuales como para la protección del interés colectivo o difuso, generando en este último caso normas especiales de procedimiento y creando una legitimación activa para representar dicho interés en juicio por parte del SERNAC, las organizaciones de consumidores o directamente por más de 50 consumidores.

Estas reformas significaron un avance en la protección de los intereses de los consumidores, especialmente en lo referente a 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 legítimos intereses eran constantemente lesionados sin que tuvieran la posibilidad real de obtener una reparación, ello porque los costos de los juicios son generalmente más altos que el valor por el cual se demanda.

Entre las medidas que contempla la ley del consumidor para la protección de los intereses individuales, se establece que no se requiere patrocinio de abogado para comparecer ante un tribunal y además por la Ley 19.955 se especificó que una sentencia de primera instancia de hasta 10 unidades tributarias mensuales es inapelables Ello porque el legislador entiende que el trámite de la apelación, puede tardar varios meses en su vista por parte de las Cortes de Apelaciones , lo que se transforma en un

desincentivo para que las personas demanden por montos bajos, además de lo costoso que resulta contar con una defensa en la Corte de Apelaciones. Estas altas costas judiciales acrecientan la asimetría entre los consumidores y las grandes empresas.

Por otra parte, los juicios para la protección del interés difuso o colectivo de los consumidores también suelen tardar demasiado tiempo, aunque sería arriesgado señalar cuánto, pues a más de 7 años de la reforma que los permite, ningún juicio colectivo ha culminado con sentencia definitiva. La conclusión evidente es que la implementación del actual sistema procedimental por medio de la ley 19.955 resulta demasiado largo y desgastador para quienes pretenden un resarcimiento de los perjuicios ocasionados y para quienes representan esos intereses, sobre todo para las organizaciones de consumidores, que son entidades privadas que subsisten por sus propios medios y deben costear las altas costas de los juicios civiles durante todos los años que dura el proceso. La demora en este tipo de juicios, resulta especialmente grave por la gran importancia que tiene la protección del interés colectivo o difuso, pues no es infrecuente que sean cientos de miles de ciudadanos los que ven lesionados sus derechos. Incluso en el reciente y conocido caso de la empresa "La Polar", vemos cómo pueden verse afectados por infracciones a la Ley del Consumidor más de un millón de personas, de acuerdo a las cifras entregadas en la prensa por el presidente de su directorio el 16 de agosto recién pasado. Las demandas colectivas presentadas por este caso tardarán presumiblemente demasiados años en encontrar reparación a los daños causados, por lo que puede concluirse que no existe verdaderamente una protección efectiva de sus derechos.

A siete años de la promulgación de la ley 19.955, el balance demuestra que el problema en la relación proveedor-consumidor ya no es la ausencia de derechos de este último, sino más bien lo largo y costoso que resulta para los consumidores hacer valer sus derechos en juicio. En respuesta a esta realidad,

actualmente se discuten en el Congreso Nacional varios proyectos de ley apoyados transversalmente, que modifican ciertos aspectos de la ley del consumidor a fin de hacer la tramitación de estos juicios colectivos más rápida y expedita, modificando aspectos de fondo del procedimiento para hacerlo asimilable al juicio sumario o para evitar que las empresas proveedoras retrasen indefinidamente los juicios, interponiendo recursos o excepciones que tienen por objeto simplemente entorpecerlo.

Quienes suscribimos este proyecto consideramos que no sólo es necesario que los derechos de los consumidores se vean debidamente resguardados, si no que este resguardo además se ejerza de manera expedita y con costo accesible para los afectados. Mientras más tiempo demanden estos juicios, mayor será el desincentivo para que las personas presenten las acciones que tienen por objeto hacer valer sus derechos o para que las organizaciones de consumidores representen activamente los derechos de los consumidores.

Al respecto consideramos que dos sencillas modificaciones complementarían adecuadamente los proyectos ya presentados en el H. Congreso, y permitirían agilizar aún más los tiempos de tramitación de las acciones deducidas por contravención a los derechos de los consumidores, se traten de derechos individuales o colectivos. Para ello proponemos medidas que tienen como único objetivo acortar los juicios, dificultando la presentación de recursos que los dilatan y agilizando la tramitación de éstos en las Cortes de Apelaciones.

En este sentido, proponemos por una parte elevar el umbral de las sentencias debajo del cual no se puede apelar, desde las actuales 10 Unidades Tributarias Mensuales a 30. Ello porque 10 UTM es una cifra que se aproxima a los costos de hacerse asesorar por un abogado más las costas propias del juicio, pero sigue siendo una cifra muy baja que reduce la expectativa de resarcimiento material para lesiones de baja y mediana consideración. En la

---

<sup>1</sup> Destaca entre otros el boletín 7256-03 de la Senadora señora Pérez San Martín, de los Senadores señores Espina Otero y García Ruminot; de la ex Senadora señora Evelyn Matthei y del ex Senador señor Andrés Allamand Zavala, que ésta pronto a promulgarse, y que establece para estos juicios una tramitación sumaria.

medida que existan más juicios que sean inapelables mayor incentivo tendrán los consumidores en demandar, porque sabrán que el juicio se resolverá de manera más expedita.

También proponemos que las causas por interés colectivo o difuso gocen de preferencia para su vista en las respectivas Cortes, ya que éstas a nuestro parecer tienen una especial importancia social, principalmente porque involucran en muchos casos a cientos de miles de personas transformándose en verdaderos temas de interés nacional, e incluso de interés público, al afectar en algunos casos a muchos consumidores que son parte de los sectores más desprotegidos socialmente. Creemos que ese interés público tan importante, no puede esperar más de 7 años para ser protegido por un Juicio, pues ello crea una sensación en la población de falta de fiscalización y de que sus derechos no están siendo protegidos por nuestro sistema judicial.

Por esas razones, proponemos a esta Honorable Cámara, el siguiente:

### **Proyecto de Ley:**

#### **1.-Artículo Primero:**

Modifíquese el Artículo 50 G de la ley 19.496, reemplazando el guarismo "10", por el guarismo "30"

#### **2.-Artículo Segundo:**

Modifíquese el artículo 51 número 8 de la ley 19.496, de la forma que a continuación se señala: Elimínese la primera coma (,) e insértese la siguiente frase "*y gozaran de preferencia para su vista y fallo.*"