

Oficio N° 002315

Ant.: AD-17.605.

Santiago, 8 de octubre de 2001.

Mediante oficio N° 3507 de 11 de septiembre del año en curso, esa honorable Cámara de Diputados remitió a esta Corte Suprema copia del proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se emita un informe en conformidad con 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° 19.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Al respecto cabe señalar que reunido el Tribunal Pleno de esta Corte Suprema el día 5 de octubre en curso, presidido por su presidente subrogante y con la asistencia de los ministros señores Garrido, Libedinsky, Ortiz, Benquis, Tapia, Gálvez, Rodríguez, Pérez, Yurac, Espejo, Medina, Kokisch, Juica y Segura, se tomó en relación con la solicitud de esa honorable Cámara, el siguiente acuerdo:

Corresponde a esta Corte, como se le ha requerido, referirse únicamente a aquellos aspectos del proyecto que modifican materias relativas a la organización y atribución de los tribunales.

1. En cuanto a los contratos de adhesión de que se trata en el párrafo 4° del Título II de la ley vigente, se agrega, al actual artículo 16, como cláusula obligatoria en aquellos casos en que se designa árbitro, que se informe al consumidor de su derecho a recusarlo.
Se establece en el nuevo artículo 16 A la posibilidad de que el juez de Policía Local correspondiente, declare la nulidad de alguna cláusula o de todo el contrato, el procedimiento para tal fin es el que se contempla en el Título IV, que se referirá.
2. El proyecto sustituye íntegramente el Título IV de la ley, sobre procedimientos y en su lugar se establecen las siguientes normas:
 - a. Acciones jurisdiccionales que se derivan de la ley:
El artículo 50 en sus dos primeros incisos señala “Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.
El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios”.
 - b. Titulares de la acción.
Frente a la tradicional exigencia de tener un interés directo para interponer una pretensión -acción- el artículo 50 señala en sus incisos 3° y siguientes: “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”.

Esta norma, creemos que la de mayor trascendencia, contempla ahora expresamente los intereses difusos o colectivos, que se venían imponiendo aunque lenta y tímidamente en nuestro país. Los define y amplía, de este modo los legitima para recurrir ante los tribunales.

- c. Se establece como juez competente para conocer de todas las acciones que emanan de la ley, al de Policía Local que indica. Así, el artículo 60 A expresa: los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponde a la comuna en que se hubiere 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 aquél de la comuna en que resida el consumidor.

- d. Se contemplan las siguientes normas generales relacionadas con el procedimiento:

1. Formas de iniciación (artículos 50 B, 50 C, 50 F y 58 inc. 3°).

Conforme a lo indicado en el artículo 50 B, los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querrela según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Comparecencia y defensa

Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el párrafo 4° del presente título. (Protección de los intereses colectivos o difusos).

A su vez el artículo 50 F. “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 del proveedor”.

En el artículo 58 inciso 3°, se establece, entre otras facultades del Servicio Nacional del Consumidor el denunciar el posible incumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivas y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente.

Mandatario común

El mandatario común, será aquel designado por el juez para representar a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que tienen los interesados para ser representados por sus propios mandatarios. (artículo 53 D).

El mandatario común extenderá su labor hasta el cumplimiento incidental del fallo que se dicte en el juicio indemnizatorio.

El designado no podrá eximirse de su deber, sino por causa grave y calificada, la que será apreciada por el Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva.

El mandatario que se designe deberá formar parte del Registro a que se refiere la letra f) del artículo 58.

A su vez, el artículo 58 letra f contempla como deber del Servicio Nacional del Consumidor llevar un registro nacional de abogados que acrediten no menos de cinco años de ejercicio profesional y antecedentes intachables de idoneidad para desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios.

En los territorios jurisdiccionales en que no hubiese abogados inscritos, serán las respectivas Cortes de Apelaciones las que designarán al mandatario común, pudiendo considerar a un abogado incluido en la nómina de otro territorio jurisdiccional. El

nombramiento no podrá recaer en un mandatario designado con anterioridad en otro procedimiento colectivo, en los últimos seis meses, circunstancia que deberá constar en el Registro.

En este punto, esta Corte estima que la designación debe efectuarla el Presidente de la Corte de Apelaciones y no todo el Tribunal, pues ello significaría reunir al Pleno para decidir el nombre del mandatario, con el consiguiente recargo de trabajo y retardo.

El designado no podrá eximirse de su deber, sino por causa grave y calificada, la que será apreciada por el presidente de la Corte de Apelaciones respectiva.

Artículo 54 F. Los gastos que demande la labor del mandatario común será de cargo del o los demandados. Para tal efecto, éste enterará una cantidad inicial que el juez fijará, prudencialmente, a partir de la propuesta del mandatario común.

Si durante el curso del proceso las provisiones de gastos se hicieran insuficientes, de manera tal que se temiera por el buen desempeño del encargo, el juez, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar al o los demandados que suministren sumas complementarias.

La sentencia definitiva determinará los honorarios del mandatario común, los que serán de cargo del o los demandados, así como los gastos no cubiertos por los fondos provisorios a que se refieren los incisos anteriores.

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de lo prescrito en los incisos anteriores tendrá aplicación lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.

2. Notificaciones.

Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señalada en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva. (artículo 50 I).

3. Incidentes. Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falla de capacidad o de personaría de las partes. (artículo 50 E).

4. Medida precautoria especial.

Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes (artículo 50 H).

d. Procedimiento:

1. Del procedimiento general (artículo 51 a 51 D).

El tribunal mandará poner en conocimiento de la contraparte el requerimiento, la denuncia, querrela o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan. (artículo 51).

Desarrollada la audiencia, el juez examinará los autos y si estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba. (51 A).

El término probatorio será de 10 días, pudiendo reducirse por acuerdo de las partes. (51 B).

Vencido el término probatorio, y dentro de los 5 días siguientes, las partes podrán hacer por escrito las observaciones que el examen de la prueba les sugiera. (51 C).

Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, el tribunal citará para oír sentencia, no siendo admisible escrito ni prueba alguna una vez dictada dicha resolución. La sentencia se dictará dentro de los 15 días siguientes. (51 D).

Del procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía.

Dice el artículo 50 I “Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo disputado, no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales, podrán tramitarse conforme al procedimiento general de que trata el párrafo siguiente o por el procedimiento de única instancia que regula el artículo 52.

Para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación. Si nada dijese, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido, se aplicará el procedimiento general”.

Por su parte el artículo 52 expresa: el procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por requerimiento escrito del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del requirente, del requerido y de su representante legal si correspondiera, una exposición breve de los hechos en que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal.

En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará las partes, se recibirá la prueba y se dictará sentencia al término de la misma. La sentencia deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

En las causas tramitadas conforme a este procedimiento, las notificaciones serán gratuitas.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

3. Procedimiento especiales para defensa de los intereses difusos o colectivos.

Al respecto la ley se encarga de establecer un procedimiento declarativo de responsabilidad y otro colectivo indemnizatorio.

En relación con el primero declarativo de responsabilidad:

Legitimación activa:

Artículo 53. El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades.

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.
 - c. Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o
 - d. Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.
2. Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.
3. La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.
4. Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 E y siguientes de la presente ley.

Demanda, presentación, efectos, resolución y acumulación

5. La demanda deberá presentarse ante el tribunal, que determine la ley infringida. En los casos de los jueces de Policía Local, éstos deberán ser abogados.
Se estima necesario, señalar una norma que indique expresamente que en aquellas comunas en que el juez de Policía Local no sea abogado, será competente para conocer del juicio el juez de Policía Local de la comuna más cercana, entendiéndose por tal aquella con la cual sean más rápidas y expeditas las comunicaciones.
6. La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

La demanda precisará los derechos afectados y deberá justificar la necesidad del ejercicio de la acción colectiva para la debida protección de los intereses de los consumidores.

En caso de acoger a tramitación la demanda, el juez deberá oficiar, cuando corresponda, al Servicio Nacional del Consumidor para que, en un plazo de 30 días corridos desde la recepción del oficio, pueda hacerse parte del juicio. Por otra parte, ordenará al demandante que, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte si lo estiman procedente. Durante el plazo indicado no se rendirá prueba de ninguna especie.

Apelación. La resolución que no acoja a tramitación la demanda será apelable. Ingresados los autos a la Corte de Apelaciones respectiva, ésta ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

Es de parecer de este Tribunal, que la Corte de Apelaciones, debería conocer de la apelación en cuenta y no previa vista. En efecto, ello contribuiría a la celeridad que el caso requiere y no recargaría innecesariamente las tablas o las causas agregadas a ellas con más asuntos que los que actualmente existen. La multiplicidad de materias que se han ido agregando a las tablas, recordemos solamente los asuntos penales, los recursos de protección de garantías constitucionales, de amparo, etc. que muchas veces dificultan entrar al estudio de los procesos que figuran propiamente en la tabla, lleva a esta Corte a optar por este procedimiento más corto y que aún más se realiza fuera de las horas de audiencia ordinaria de las Cortes. Si el asunto fuerte de tal envergadura, las partes podrán solicitar alegatos, que deberá ser decretada por la Sala en cada oportunidad.

Acumulación. En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales derivados de un mismo hecho en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

- a. Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia.
- b. No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrara en el referido estado.

Sentencia (53 B y C)

La sentencia se dictará dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

En la sentencia que acoja la demanda, el juez:

- a. Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.
- b. Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- c. Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, designando en tal caso a un mandatario común que represente a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio.

Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el artículo 54 B, con cargo a los demandados.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en el solo efecto devolutivo, el que gozará de preferencia para su vista.

La misma observación que ya se ha formulado en relación con la forma en que la Corte debe conocer el asunto.

Efectos del fallo. (artículo 53 E)

La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrán intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación.

En relación con el procedimiento colectivo indemnizatorio.

Objetivo y actuación previa. Artículo 54.

El procedimiento colectivo indemnizatorio tiene por objeto determinar el monto de las indemnizaciones correspondientes a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada, en juicio declarativo, conforme a las reglas previstas en los artículos precedentes.

El procedimiento indemnizatorio de los consumidores que actúen en conjunto, representados por un mandatario común, se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento general y a las contenidas en los artículos siguientes.

Los consumidores que opten por actuar individualmente, podrán recurrir al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales, invocando la sentencia declarativa a su favor de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior.

Para los efectos de lo señalado en el artículo 54 B, el mandatario común designado comparecerá ante el tribunal y hará aceptación del cargo, solicitando, en el mismo acto, se dispongan los avisos y la publicación a que se refiere el mismo artículo se requerirá al o los demandados para que consigne los fondos suficientes para ejecutar los avisos y la publicación y se fije plazo al efecto. Artículos 54 y 54 A.

Publicidad de la sentencia declarativa. (54 B y 54 C)

La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieron interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

Dicha información se dará a conocer por avisos publicados en los medios de comunicación regionales o nacionales que el juez determine en, a lo menos, dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

El plazo para interponer la demanda será de 60 días corridos contados desde la fecha del primer aviso.

Transcurridos que sean treinta días corridos desde el primer aviso, el juez ordenará se practique una nueva y única publicación en un medio de circulación nacional, señalando la fecha en que vence el plazo para interponer la demanda.

Corresponderá al juez fijar el contenido de los avisos, procurando que su diseño sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos obtendrán, a lo menos las siguientes menciones:

1. En cuanto a la sentencia declarativa:
 - a. El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los demandados y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
 - b. Los hechos que originaron la responsabilidad del o los demandados y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y,
 - c. La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.
2. En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:
 - a. El plazo para interponer la demanda.
 - b. La identificación del mandatario común y su domicilio; y,
 - c. Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las oficinas comunales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

La demanda presentada de esta forma hará presumir que el interesado otorga poder al mandatario común, a quien se remitirá la demanda por carta certificada, debiendo expresarse en el formulario esta circunstancia.

En todo caso, al demandante asiste el derecho consagrado en el artículo 16 del código de Procedimiento Civil.

Cualquier legitimado activo, de los señalados en el artículo 53, podrá presentar la demanda indemnizatoria para el solo efecto de solicitar el cumplimiento alternativo de compensación, respecto de aquellos consumidores, afectados cuya identidad no fuere posible determinar.

Contestación (54 G)

En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

1. No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.
2. Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad.
3. Encontrarse extinguida la obligación del o los demandados de indemnizar los daños provocados, establecidos en la sentencia declarativo de responsabilidad.

Conciliación (artículo 54 H)

El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

De lo obrado en la audiencia de conciliación, se levantará un acta cuya copia íntegra se notificará a las partes por carta certificada, las que tendrán un plazo no superior a 30 días corridos desde su recepción en la oficina de correos para concurrir a su ratificación en la sede del tribunal o en el lugar que el juez especialmente determine.

Por su parte, el o los demandados podrán realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.

Todo avenimiento o transacción deberán ser sometidos a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho.

Sentencia (54 I y 54 J)

En la sentencia que se dicte en el juicio indemnizatorio, el tribunal determinará las sumas que le corresponden a cada uno de los demandantes de acuerdo al mérito del proceso, y resolverá toda otra cuestión accesorio que se haya suscitado durante el juicio.

Si, pese a establecerse la responsabilidad del proveedor, se infiere del examen de los antecedentes de la causa que el costo social que produciría pagar la indemnización solicitada, excede el beneficio que obtendrían los consumidores afectados, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación.

Asimismo, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación respecto de aquellos consumidores afectados cuya identidad no fue posible determinar.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederán en el sólo efecto devolutivo y gozará de preferencia para su vista.

En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los gastos generados por el proceso que se encontraron pendientes”.

Esta Corte estima informar favorablemente, pero con las salvedades que se han hecho, las disposiciones relativas al procedimiento y a la competencia de los jueces de Policía Local. En orden al recurso de apelación que se interpone para ante una Corte de Apelaciones, sólo cabe agregar que al importar mayor labor y gastos en estos tribunales, el proyecto debería comprender también la asignación de recursos económicos pertinentes.

Es todo cuanto puede este Tribunal informar en torno al proyecto en examen.

Saluda atentamente a V.S.,

(Fdo.): SERVANDO JORDÁN LÓPEZ, Presidente subrogante; MARCELA PAZ URRUTIA CORNEJO, secretaria subrogante.

AL SEÑOR PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS
VALPARAÍSO