Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Nº 213
Año LXXI
Enero - Junio 2003
Fundada en 1933
ISSN 0303-9986

REVISTA DE DERECHO

UNIVERSIDAD DE CONCEPCION[MR]

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

LAS REFORMAS INTRODUCIDAS EN LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR LA LEY Nº 19.955, DE 14 DE JULIO DE 2004

RICARDO SANDOVAL LOPEZ
Profesor de Derecho Comercial
Universidad de Concepción

1. INTRODUCCION

El derecho mercantil clásico surge fundamentalmente del Código de Comercio francés de 1807, el que fue tomado como modelo por los legisladores de Europa y de América del Sur a la hora de elaborar los textos sistemáticos de la legislación comercial. Este cuerpo legislativo dio amplia cabida a la autonomía de la voluntad, sin establecer protección alguna en favor del contratante que adquiría los bienes o requería la prestación de los servicios. Los derechos de las partes quedaron regulados en el marco del contrato, cuyas normas eran por lo general supletorias de la voluntad de los contratantes.

El predominio de la autonomía de la voluntad se vio más tarde limitado por la intervención del Estado, que se reflejó en la promulgación de leyes destinadas a dirigir la economía y a orientar y regular el contenido de ciertos contratos, fenómeno este último al que se denominó dirigismo contractual.

Durante el siglo XX, la economía planificada cedió el paso a la denominada economía social de mercado, en la que el Estado juega un rol subsidiario, pero se reserva el derecho de controlar, supervisar la actuación de los sujetos y de las empresas para evitar los abusos derivados del exceso de poder económico.

En contexto de la economía libre, fue necesario reconocer la idea de consumidor, como uno de los sujetos que intervienen en ella y cuyos intereses tienen que ser cautelados por el derecho, a fin de evitar los abusos de los proveedores y para asegurar, al mismo tiempo, el imperio de la libre competencia.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Nuestro país, como tendremos oportunidad de precisarlo más adelante, sólo a fines del siglo XX logró promulgar una normativa que, en forma sistemática, contuviera los aspectos más relevantes de la protección de los consumidores o usuarios. Esta regulación quedó recogida en la Ley N° 19.496, de 1997, la que, después de algunos años de aplicación, dejó en evidencia que no había logrado el objetivo básico de su promulgación, esto es, una adecuada tutela de los derechos de los consumidores.

La subsistencia de notables asimetrías entre consumidores/proveedores motivó al Poder Ejecutivo a elaborar un proyecto destinado a modificar la legislación vigente en esta materia, el que al ser aprobado por el Congreso Nacional fue promulgado como la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004.

Para lograr una adecuada comprensión del contenido, naturaleza y alcance de las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es preciso abordar, en una primera parte, ciertos aspectos generales del Derecho del Consumidor y, en una segunda parte, analizar en detalle las principales modificaciones, distinguiendo entre los diversos campos en los que ellas inciden.

Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, se refieren fundamentalmente a las siguientes materias:

a) El ámbito de aplicación de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) El incremento de los derechos de los consumidores, especialmente el establecimiento del derecho de retracto y los contratos en los cuales es aplicable;

c) Las Asociaciones de Consumidores, su creación y el rol en la defensa de los derechos y en la representación de los intereses individuales y colectivos y difusos de los consumidores y usuarios;

d) Las cláusulas abusivas y los contratos de adhesión;

e) La creación de las acciones destinadas a proteger los intereses colectivos y difusos de los consumidores y el establecimiento de procedimientos generales y especiales.

Trataremos a continuación, por separado, cada una de estas materias, en el orden ya indicado.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

SECCION I

ASPECTOS GENERALES DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

2. Cuestión previa

El conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones en consumidores o usuarios y proveedores constituye el denominado derecho del consumidor.

El derecho del consumidor se expresa a través de distintas fuentes que, en orden jerárquico, van desde las constituciones políticas de los Estados hasta las simples ordenanzas municipales, pasando por las leyes generales, decretos supremos y reglamentos. Esta normativa se ha generado a través de una larga evolución, en los diversos países, que será objeto de un sucinto análisis, como así también las principales categorías o nociones jurídicas que se emplean en ella, tales como los conceptos de consumidor, proveedor, contrato de adhesión, publicidad, etc.

3. Orígenes del derecho del consumidor

Puede afirmarse que una de las primeras manifestaciones de la normativa protectiva del consumidor está representada por la "Sherman Antitrust Act", de 2 de julio de 1890, propia del Derecho norteamericano, instrumento destinado a sancionar las prácticas contrarias a la libre competencia.

En Europa existe otra expresión de esta normativa contenida en la ley alemana de 16 de marzo de 1894, que obligaba a devolver el dinero o los bienes recibidos por un contrato cuando había un abuso, siendo nula cualquier cláusula que permita que el dinero quede en manos del acreedor.

Pero en verdad las reglas de protección del consumidor surgen como consecuencia del paso de una economía agraria a una economía industrial, sobre todo porque esta última implica producción y oferta masiva de bienes y de servicios. Como consecuencia de lo anterior la contratación devino también masiva, por lo que fue preciso crear unos contratos con cláusulas similares para facilitar la negociación de los mismos.

En los contratos celebrados masivamente, al sujeto que contrataba con el poderoso industrial se le denominó "parte débil", porque había que protegerla frente a este último, quien le imponía el contenido mismo de dichos contratos, esto es, sus términos y condiciones.

La denominada "parte débil" era obligada a aceptar sin discusión el

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

contenido del contrato, como única forma de poder adquirir los bienes u obtener la prestación de servicios para satisfacer sus necesidades.

Estos contratos cuyo contenido era impuesto fueron llamados "*contratos de adhesión*", porque una de las partes simplemente adhería a los términos y condiciones impuestas por la otra parte.

El derecho reacciona contra esta situación, identifica cláusulas abusivas en estos contratos, como aquellas que prohíben desahuciarlos y las que imponen plazos de caducidad. El Código Civil italiano de 1942 le resta eficacia a estas cláusulas, las considera nulas en sus arts. 1341 y 1342. Luego el ejemplo del Código Civil italiano es seguido por numerosas otras legislaciones que establecen la misma sanción para las cláusulas abusivas.

Otro antecedente legislativo del advenimiento del derecho del consumidor es la regla según la cual los contratos con cláusulas preestablecidas e impuestas, que se interpretan en contra de la parte predisponente, que fue incorporada en numerosos ordenamientos legales del sistema jurídico europeo continental, contribuyendo de esta manera a dar cierta protección a los consumidores o usuarios.

4. Normativa de protección del consumidor en Chile

Las primeras manifestaciones legislativas del derecho nacional de tutela del consumidor están representadas por los siguientes textos legales:

– Decreto Ley N° 520, de 30 de agosto de 1932, que dio origen al Comisariato de Subsistencias y Precios;

– Decreto Supremo N° 1262, de 30 de diciembre de 1953, le cambió nombre al organismo y le llamó Superintendencia de Abastecimientos y Precios;

– Decreto Fuerza Ley N° 242 de 30 de marzo de 1960, Ley Orgánica de la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO);

– Decreto Ley N° 280, de 24 de enero de 1974, destinado a reprimir delitos económicos, que eran una serie de conductas contrarias al consumidor; y

– Ley N° 18.223, de 10 de junio de 1983, que declaró contrarias a los derechos de los consumidores las mismas prácticas sancionadas por el DL Nº 280 de 1974, pero no llegaba a ser un texto que estableciera y protegiera los derechos de los consumidores.

En efecto, el primer texto que en forma sistemática regula los derechos de los consumidores y usuarios es la Ley Nº 19.496, de 1997, el que en la actualidad

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

se mantiene vigente, pero que ha sido reformado por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, en los aspectos que analizaremos enseguida. En adelante, para referirnos esta ley en su texto actual, después de la aludida modificación, utilizaremos la abreviatura LPC, que significa Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

5. Noción de cliente e idea de consumidor

El derecho comercial clásico, emanado de los códigos de Comercio del siglo XIX, conoció solamente la idea de cliente, que era el comprador en la compraventa, el locatario o el usuario en el arrendamiento de bienes o de servicios y en general el adherente en los contratos con cláusulas preestablecidas. El conjunto de clientes o de sujetos que habitualmente adquirían los bienes o requerían los servicios de una casa de comercio, pasó a denominarse clientela y se le consideraba como un elemento integrante del establecimiento de comercio o de la empresa, reconociéndose por el derecho una especie de propiedad del comerciante sobre ella.

Huelga decir que a la clientela no se le atribuía, en especial, ningún derecho, ninguna protección legal y que en el contexto de una normativa inspirada en la libertad contractual, cada cliente debía velar por el respeto de sus propias prerrogativas, dentro del contexto del contrato que él celebraba.

La idea de consumidor surge cuando se toma conciencia de proteger a la parte débil del contrato, sobre todo en aquél con cláusulas predispuestas, donde frecuentemente suele ser la víctima de un abuso o de un daño. La protección se limita, en un comienzo, tal sólo a proporcionarle información acerca del acto o contrato que ha celebrado y más tarde se traduce en un resguardo efectivo, ante los casos de fraude o de abuso, por parte del predisponente.

Cuando los contratos con cláusulas preestablecidas o sometidas a la aceptación de condiciones generales se convirtieron en los únicos instrumentos idóneos para la contratación masiva, fue preciso convertir al cliente en consumidor, es decir, transformarlo de simple parte débil a sujeto amparado especialmente por el derecho.

A partir de esa conversión, el consumidor deviene un sujeto protegido por el ordenamiento jurídico y esta tutela comienza a expresarse en las constituciones políticas de los estados, para ser recogida más tarde por leyes especiales, en las que se establece un catálogo de prerrogativas o conjunto de derechos a los consumidores frente a los proveedores, y, al mismo tiempo, se impone a estos últimos una serie de obligaciones o deberes respecto o en relación con los consumidores.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

En el tráfico mercantil moderno, el consumidor ha dejado de ser un simple comprador de bienes o usuario de servicios, para convertirse en un sujeto cuya salud, integridad física y psíquica, como así también el medio ambiente que lo rodea, son cautelados por la normativa legal, cuyos derechos se establecen con carácter irrenunciable.

El derecho que regula la actividad mercantil no puede centrarse sólo en uno de los sujetos participantes en ella, esto es, la empresa, sino que debe extenderse a todos los que intervienen en ella, incluyendo naturalmente al consumidor o usuario.

Las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios han estado tradicionalmente sometidas al derecho comercial por aplicación de las nociones de acto de comercio objetivo y de actos de comercio mixtos o de doble naturaleza, difundidas a partir del Código de Comercio francés de 1807, y adoptadas por el Código de Comercio chileno de 1865, que entró en vigencia en 1867.

6. Definición de consumidores o usuarios

De conformidad con lo previsto en el artículo 1°, número 1, de la LPC, se entiende por "consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas que, en virtud de acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios". Se trata de un concepto restringido de consumidor o usuario que se limita tan sólo al destinario final de los productos o servicios. Otras legislaciones dan cabida a una noción más amplia de consumidor[1].

7. Requisitos del concepto de consumidor

De acuerdo con la definición deben cumplirse las siguientes exigencias para que estemos en presencia de un consumidor o usuario:

a) La celebración por parte de la persona natural o jurídica de un acto jurídico oneroso. Si el producto o servicio se obtiene mediante un acto o contrato gratuito, no se cumple el requisito para ser considerado como consumidor;

b) Que el acto o contrato tenga por objeto la adquisición de bienes o prestación de servicios para el consumidor;

[1] Véase: Sandoval López, Ricardo, *Derecho del consumidor: La protección del consumidor en Ley Nº 19.496, modificada por la Ley Nº 19.955 y en la legislación comparada.* Editorial Jurídica de Chile. 2004. p. 20.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

c) Que el consumidor sea el destinatario final de los bienes o servicios objeto del acto o contrato celebrado. Esto implica que la relación de consumo tiene que producirse entre un proveedor de bienes o prestador de servicios y un sujeto que destine a su uso o consumo el bien adquirido o el servicio prestado. La persona que adquiera un bien o demande la prestación de un servicio, para incorporarlo en un proceso de producción de otros bienes o de prestación de otros servicios, no es un consumidor.

8. Diferencias entre los conceptos de clientela y consumidor

Pudiera pensarse que se trata de nociones similares, pero entre otras existen importantes diferencias que señalaremos a continuación:

a) La clientela es un concepto abstracto que forma parte de los elementos del establecimiento de comercio o de la empresa, desligado de los individuos que la componen. La clientela no puede ser objeto ni sujeto de derecho. El derecho sólo puede proteger la clientela contra atentados que puedan eliminarla o restringirla.

b) El consumidor es una persona natural o una persona jurídica, en consecuencia es un sujeto de derecho y de obligaciones, protegido por la ley frente a los actos ilícitos de los proveedores, contra quienes puede ejercer acciones individuales y colectivas para amparar sus derechos.

Como dijimos al tratar de la evolución y del nacimiento del derecho del consumidor, la clientela fue lo primero que existió, pero no gozaba de protección especial alguna. El concepto de consumidor nace más tarde, cuando se toma conciencia de la necesidad de proteger sus derechos como parte débil frente al proveedor.

9. Comerciante-empresario-proveedor

El derecho comercial clásico tiene como sujeto activo al comerciante, definido en el art. 7° del Código de Comercio, sobre la base de acto de comercio.

El empresario es el sujeto que organiza los factores productivos para participar en el mercado de bienes y servicios. Es el actor del derecho mercantil moderno concebido como derecho regulador de la actividad de la empresa.

La idea de proveedor según el art. 2° de la Ley 19.496 es un concepto más

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

amplio. En efecto: "Son proveedores las personas, personas naturales o jurídicas de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, los que cobran un precio o una tarifa.

La nueva Ley N° 19.955 agrega: "No se considera poveedores a las personas que posean un título profesional o ejerzan su actividad en forma independiente".

10. Requisitos del concepto de proveedor

Según la definición precedentemente transcrita, para que se trate de un proveedor deben reunirse los siguientes presupuestos:

a) Que se trate de una persona natural o jurídica.

b) Que este sujeto ejerza habitualmente las actividades producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios y que lo haga respecto de los consumidores, no en relación con otros proveedores.

c) Que cobre un precio o tarifa por las actividades ejercidas o por los servicios prestados. En consecuencia, entidades de beneficencia o caridad no son proveedores.

El concepto de proveedor es más amplio que la noción de comerciante, porque puede intermediar sobre inmuebles, lo que no puede hacer el comerciante. A su vez, se trata de una idea más restringida que el concepto de comerciante, porque el proveedor debe actuar sólo en relación con los consumidores; en cambio, el comerciante puede actuar y contratar con consumidores y con otros comerciantes o proveedores.

11. Otras nociones del derecho del consumidor

Para completar este cuadro general acerca del derecho del consumidor es preciso referirse a otros conceptos que son de frecuente aplicación, tales como los que indicamos a continuación:

a) *Información básica comercial.* Según el artículo 2°, número 3, de la ley nacional sobre la materia, esta información está constituida por los "datos,

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica".

En la reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, se agregó a este concepto lo siguiente: "Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda. En la de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que accedan".

Puede advertirse, en consecuencia, que mediante la reforma se extiende considerablemente la noción de información comercial básica y la forma de dar cumplimiento a ella por parte de los proveedores, lo que sin duda redunda en beneficio de los consumidores y usuarios, permitiéndoles ejercitar de una manera más adecuada su derecho a la libre elección de los productos y servicios, al contar con dicha información.

Se trata de una información obligatoria, en el sentido de que es un deber que tiene el proveedor de ponerla a disposición de los consumidores, en sus productos o en los lugares de venta o de prestación de servicios.

Esta información es determinante para el ejercicio de los derechos de los consumidores, pues si carecen de ella, no podrían ejercer su libertad de elección, ni satisfacer sus necesidades y utilizar correctamente los bienes adquiridos o los servicios prestados. En consecuencia, ella ha de ser veraz y oportuna, es decir, tiene que estar disponible antes de adquirir el bien o de contratar el servicio, debiendo indicarse el precio incluyendo el impuesto que lo grava, las características relevantes del producto o servicio y las condiciones de contratación. La información básica comercial, siendo obligatoria, es diversa de la información voluntaria que los proveedores suministran a los consumidores, para motivarlos a adquirir sus productos o a requerir la prestación de los servicios que ellos ofrecen, denominada publicidad.

El artículo 32 de la normativa nacional vigente en la materia dispone que

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

la información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

La información comercial básica, siendo de naturaleza obligatoria, difiere de la información voluntaria que el proveedor proporciona para motivar a los consumidores adquirir los productos, llamada publicidad, de la cual nos ocuparemos enseguida.

b) *Publicidad.* Se define la publicidad en el artículo 1° N° 4, la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, como "la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, *entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquéllas señaladas en el artículo 28".* Las frases que hemos puesto en cursivas fueron incorporadas a este artículo gracias a la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, con el propósito de hacer más eficaz el control acerca de publicidad falsa o engañosa y permitir su sanción, como lo veremos más adelante al tratar específicamente sobre ella.

La publicidad, como mensaje emitido con el empleo de medios que la hacen accesible a todos, cumple tanto la función de información como la de motivación al público consumidor para determinarlo a contratar; con el propósito de proteger a los consumidores, la ley establece que la publicidad debe ser fiel a la realidad de los productos o servicios que se ofrecen. La publicidad tiene que ser veraz, debe poderse comprobar y contener expresiones que no induzcan a error al consumidor.

La normativa chilena en actual aplicación dispone en su artículo 28 que comete infracción a sus reglas el que, a sabiendas o debiendo saber y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño respecto de los componentes del producto y el porcentaje en que concurren; la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretenden satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deben ser proporcionadas de acuerdo con las

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

normas de información comercial básica; el precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes; las condiciones en que opera la garantía y su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

En los casos de publicidad falsa o engañosa el tribunal podrá disponer, de oficio o a petición de parte, la suspensión de las emisiones publicitarias y exigir la difusión de la publicidad correctiva (art. 31, Ley Nº 19.496). Cuando la publicidad engañosa afecta la seguridad o salud de la población, o dañe el medio ambiente, pueden aplicarse multas cuyo monto determina la ley.

c) *Contrato de adhesión.* Sin duda que la adecuada protección del consumidor requiere precisar el concepto de *contrato de adhesión*, como lo hace el artículo 1º de la LPC, porque no estaba definido en ningún texto legal. El contrato de adhesión "es aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido".

Analizaremos en detalle más adelante este tema conjuntamente con las condiciones generales de la contratación y las cláusulas abusivas.

SECCION II

REGIMEN LEGAL DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y SUS REFORMAS

12. Objeto de la regulación

El propósito de la LPC está fijado por el artículo 1° de la misma y consiste en:

a) Regular las relaciones entre proveedores y consumidores
b) Establecer las infracciones en perjuicio de los consumidores y
c) Señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En el fondo, se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la vulnerabilidad que ellos tienen frente a los proveedores, confiriéndole a los primeros un conjunto de derechos a fin que puedan llevar a cabo, en mejores condiciones, su vinculación con los segundos. La reforma introducida en la Ley

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Nº 19.46, por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, tiende a poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores, aunque no podemos decir que ese objetivo se haya logrado en plenitud, porque muchas de ellas no se subsanan por la vía legal.

Sin duda, las reformas representan un progreso respecto del estado del derecho del consumidor chileno antes que ellas fuesen aprobadas, en cuanto a la extensión del ámbito de aplicación de la normativa y en lo referente al incremento de la protección, que ahora comprende también los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios y sobre todo porque se crean las acciones y el procedimiento adecuado para el resguardo de estos últimos.

13. Ambito de aplicación de la ley

De conformidad con el texto actual del artículo 2º, LPC, quedan sometidos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad con lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas,

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico-profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 37 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos párrafos y artículos les confieren. El Párrafo 4°, del Título II de la ley, se refiere a las normas sobre equidad en la estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión. Por su parte, el Párrafo 1° del Título III, de la ley, trata de Información y Publicidad; y el Párrafo 2°, de este mismo título, regula las Promociones y Ofertas. El artículo 18, de la misma ley, se refiere a la infracción que origina el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado; el artículo 24 alude las sanciones aplicables en caso de infracción de sus normas; el artículo 26 regula la prescripción de las acciones que

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

persiguen la responsabilidad contravencional establecida en la LPC; el artículo 27 regula las restituciones que deben hacerse las partes en virtud de esta ley; y el artículo 37 C se refiere a crédito al consumidor.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidos por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en los que diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley Nº 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales".

Antes de la reforma introducida por la Ley Nº 19.955 de 14 de julio de 2004, a la normativa de protección de los derechos de los consumidores, su campo de aplicación se limitaba, según el artículo 2º, a: "*...los actos jurídicos, que de conformidad con lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor*". Este artículo ha sufrido una importante modificación, gracias a la cual se amplía considerablemente el campo de aplicación de la esta normativa legal.

En efecto, la historia fidedigna del establecimiento de la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, contenida en el mensaje con que el Poder Ejecutivo acompañó el proyecto de ley al Congreso Nacional, nos permite descubrir que el propósito perseguido fue "ampliar el ámbito de aplicación de ley, convirtiéndola en la norma general aplicable a todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, entregando facultades al Servicio Nacional del Consumidor para asumir su defensa, independiente de si el acto de consumo está regido por la Ley Nº 19.496 u otro cuerpo normativo".

La extensión del ámbito de aplicación de la ley se pretendía lograr eliminando el carácter de acto mixto que tenía la relación de consumo, en

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

conformidad al texto original del artículo 2º de la LPC. Sin embargo, este criterio no se fue aceptado por el Congreso Nacional y se mantuvo la referencia al acto mixto o de doble carácter, en el texto de la letra a) del artículo 2º, aprobado en definitiva.

Al ser de esta manera, para que se aplique la LPC se requiere que el acto de consumo sea mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, criterio que no es el más adecuado para fijar el dominio de esta normativa.

En el texto del artículo 2º, de la LPC, tal como quedó establecido después de la reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, en sus letras a), b), c), d), e) y f), se indican cuáles son los actos, contratos y situaciones que están sometidos a ella y, en ciertos casos, se dispone además cuáles son los aspectos precisos de esos actos y contratos que se regirán por esta normativa y las materias que expresamente quedan excluidas de su aplicación.

Tratándose de la letra a) del actual artículo 2°, se repite la misma idea que determinaba anteriormente el campo de aplicación de ley circunscrito a los actos que son de comercio para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, en las situaciones previstas en las letras b) y c) del artículo 2º, el acto no es mercantil para el proveedor y no obstante se aplica esta normativa legal. Tanto la comercialización de sepulcros o sepulturas como el uso y goce de un inmueble amoblado para fines de descanso o de turismo, son actos que versan sobre bienes raíces, por lo mismo no tienen el carácter de actos mercantiles, según el artículo 3° números 1 y 3, del Código de Comercio chileno que, en general, deja fuera del ámbito comercial la intermediación relativa a los inmuebles[2].

El hecho que la comercialización de sepulcros o sepulturas quede sujeta a la LPC, se debe a que la explotación de los cementerios, particularmente en *cementerios parques,* se hace por proveedores organizados como sociedades anónimas y no por el Servicio Nacional de Salud, ni por las municipalidades ni por la Iglesia Católica. Dada esta circunstancia, el legislador quiso expresamente mantener la aplicación de esta ley, para brindar la debida protección a los consumidores o usuarios.

Otro tanto ocurre con el arrendamiento de bienes raíces amoblados por períodos no superiores a tres meses y para fines de descanso o de turismo, en los cuales sin duda hay un propósito lucrativo mercantil muy claro de parte del proveedor.

[2] Véase: Sandoval López, Ricardo, ob. cit. T.I. p. 81; en el mismo sentido Olavarría Avila, Julio, *Manual de Derecho Comercial.* 3ª edición. Barcelona, 1970. p. 97.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

La ampliación de dominio de aplicación de la ley de protección de los derechos de los consumidores a los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico-profesional y universitaria, constituye toda una novedad introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, que vino a satisfacer una sentida necesidad de la comunidad nacional, toda vez que la educación es una actividad económica que ha sido emprendida ampliamente por el sector privado, a partir de la Constitución Política de 1980, sin que hasta ahora hubiese existido protección alguna a favor de quienes celebran estos contratos, respecto de los cuales se habían denunciado una serie de abusos. El campo de aplicación de ley en materia de contratos de educación está restringido al Párrafo 4° del Título II, a los Párrafos 1° y 2° del Título III; y a los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C y, respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos párrafos y artículos les confieren. Tampoco queda sujeto a la LPC el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los que no pueden ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidos por las entidades de educación.

Aunque existen las indicadas limitaciones, el hecho que los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico-profesional y universitaria hayan quedado sujetos a la ley de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, constituye una interesante tutela, de la que antes, como dijimos, se carecía.

El ámbito de aplicación de ley también se extiende a los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en todo lo que no concierne a su calidad, puesto que esta última sigue amparada por la Ley N° 19.472, que es la norma especial sobre la materia. Ya señalamos que el propósito del Ejecutivo con el proyecto de reforma fue ampliar el campo de aplicación de la LPC, convirtiéndola en una ley de aplicación general a todos los actos de consumo, supletoria de las leyes que regulan en especial ciertas actividades económicas que implican también consumo, pero manteniendo al mismo tiempo la vigencia de dichas leyes, para no perder la especialidad de las mismas.

Además, el dominio de la ley alcanza ahora a los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Se excluyen las prestaciones de salud propiamente tales, las materias relativas a la calidad de dichas prestaciones y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; la acreditación y certificación de los prestadores de servicios de salud, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales. Aunque la redacción del legislador no es la más afortunada cuando en la letra f) del artículo 2° se refiere a "los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud", creemos que se trata de los contratos de salud que se convienen con las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), con las exclusiones ya señaladas. Es evidente que si en las prestaciones de salud se produce un incumplimiento o la infracción a una determinada norma, la responsabilidad habrá que hacerla efectiva respecto a la persona natural o jurídica que incurrió en ellos y por los medios que contempla la legislación especial sobre esta materia o de acuerdo a las reglas generales del derecho. No hay que olvidar que en el caso de las prestaciones realizadas por una persona que posea un título profesional y que ejerza su actividad en forma independiente, no se consideran hechas por un proveedor, de conformidad con lo previsto en el artículo 1°, de la LPC, en su texto actual fijado por la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004.

Más aún, en cuanto al dominio de aplicación de la ley, si se considera la naturaleza de los actos jurídicos, hay que concluir que ella regula a los actos o contratos en los que intervienen los sujetos que están en los extremos de la cadena de producción, esto es, los proveedores y los consumidores, lo que excluye las relaciones entre proveedores y de los consumidores entre sí. Al ser de esta manera, todo acto o contrato ejecutado o celebrado *exclusivamente entre proveedores,* no queda sujeto a las reglas de protección del consumidor. Asimismo, toda relación jurídica que se trabe tan sólo entre consumidores, queda excluida del ámbito de aplicación de la normativa que nos ocupa.

La reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, extendió el campo de aplicación de la LPC, pasando a ser una norma general aplicable a todos los actos de consumo y, al mismo tiempo, continúa siendo supletoria de todas las leyes especiales relacionadas con la protección de los consumidores.

El proyecto de ley enviado por el Ejecutivo al Congreso Nacional agregaba un número 9° al artículo l°, inciso 2°, en que se definía la relación de consumo como "un vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios, con uno o más proveedores, mediante el intercambio de bienes o servicios, por un precio

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

determinado, actuando ambos en calidad de tal". Esta idea de relación de consumo, que era determinante para fijar el ámbito de aplicación de ley, eliminaba la referencia a los actos que son mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, finalmente no fue aprobada durante su tramitación en el Congreso Nacional. Tratándose de los elementos subjetivos de la relación de consumo, interesa comentar que ella se configuraba entre uno o varios consumidores y uno o varios proveedores, es decir, que las partes podían estar integradas de una pluralidad de sujetos, como así también podía existir pluralidad de partes en la relación de consumo.

El elemento de pluralidad de sujetos intervinientes en la relación de consumo no se considera en la actual normativa, toda vez que ella delimita su ámbito de aplicación a los actos que para un consumidor son de carácter civil y para un proveedor son de naturaleza comercial, de conformidad con el Código de Comercio.

Por otra parte, la concepción plural de los sujetos de la relación de consumo es la que justifica la existencia de acciones de interés colectivo y de interés difuso, como asimismo los procedimientos especiales destinados a ejercitarlas.

Desde el punto de vista objetivo o de su contenido, la relación de consumo se integra por un vínculo jurídico oneroso, es decir, un nexo del cual cada sujeto participante obtiene una utilidad que, por principio, debiera ser equivalente. En este mismo orden de ideas, la relación de consumo tiene por objeto o contenido bienes muebles, inmuebles o servicios. Por último, el proyecto establecía que vínculo jurídico de consumo podía acreditarse con una boleta, factura o contrato, lo que excluía al comercio informal del ámbito del derecho del consumidor, con lo cual se desfavorece ese tipo de actividad.

Es lamentable que no se haya aprobado por el Congreso Nacional esta parte del proyecto de ley de reforma de la Ley N° 19.496, manteniéndose la referencia al acto mixto. Con todo, como ya hemos señalado, se amplió el campo de la normativa a otros actos o contratos, que quedan ahora sometidos a esta ley y determinó los aspectos precisos en que ellos son ahora regulados.

14. Excepciones al campo de aplicación de la LPC

En conformidad con lo previsto por el artículo 2º bis, introducido por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, no obstante lo dispuesto en el artículo 2º, las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no serán aplicables las actividades de producción, fabricación, importación,

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean,

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento;

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales".

Se trata de actividades mercantiles que están sujetas a una normativa especial, como ocurre por ejemplo con la actividad bancaria, financiera, cambiaria, de intermediación de valores, de seguros, de medios de comunicación escritos, radiales o televisivos, de telecomunicaciones, de transporte aéreo, etc. Sin embargo, en las materias que estas leyes especiales no contemplan, como por ejemplo, publicidad, contratos de adhesión, organización de consumidores, promociones, ofertas e información, son aplicables las reglas de la ley de protección de los derechos del consumidor[3].

Durante la discusión de Ley Nº 19.496, en el Congreso Nacional, antes de su reforma en 2004, se sostuvo que ella tenía que ser *autosuficiente*, esto es, bastarse por sí misma para regular una situación determinada, pero al mismo tiempo tenía que ser *supletoria* respecto de aquellas materias que otras leyes especiales no tratan específicamente. Así, por ejemplo, el contrato de transporte

[3] La actividad bancaria y financiera está regida por el DFL N° 3, publicado en el *Diario Oficial* de 19 de diciembre de 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y coordinado de la Ley General de Bancos; la actividad cambiaria está regulada por el artículo 39, de la Ley Orgánica Constitucional N° 18.840 del Banco Central de Chile; la intermediación de valores está regida por la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores; la actividad de seguros está normada por el DFL N° 251, de 22 de mayo de 1931; en materia de telecomunicaciones rige la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, de 2 de octubre de 1982, modificada por las leyes N° 19, 227, 19.302 y 19.330 y además por el Reglamento de Telecomunicaciones Decreto Supremo N° 119-84, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; respecto de teléfonos en especial rige el reglamento contenido en el D.S. N° 425, de 27 de noviembre de 1996, del MTT; en materia de servicios sanitarios rige la Ley General de Servicios Sanitarios DFL N° 382, de 30 de diciembre de 1988, con modificaciones introducidas por la leyes números 18.885, 18.902 y 18.986; respecto de generación de distribución de energía eléctrica, se aplica el DFL N° 4, de 1959 y, por último, en materia de transporte aéreo se aplica en Código Aeronáutico.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

aéreo, cuya regulación especial es el Código Aeronáutico, es regido también por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo relativo a la publicidad, o en lo referente al pago del precio a plazo, porque no hay una norma específica sobre estas materias en el aludido cuerpo de leyes[4].

Es interesante destacar que se mantiene asimismo la vigencia de la LPC, en lo relativo al procedimiento en los juicios en los que se encuentre comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, incluido el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

También queda sujeto a la normativa que tutela los derechos de los consumidores y usuarios, la facultad que les corresponde para recurrir en forma individual, de acuerdo al procedimiento que contempla esta legislación, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en las respectivas leyes especiales.

Por último, reiteramos que se mantuvo la vigencia de las leyes especiales, porque resulta conveniente, en la medida que dicha normativa recoge la especialidad de distintos sectores de la actividad económica mercantil y del mercado en el que les corresponde participar.

SECCION III

EL INCREMENTO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES POR LA REFORMA DE 2004

15. Enumeración de los derechos

La normativa chilena de protección del consumidor establece en su favor los derechos a:

– La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

– Una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los

[4] Véase: Informe de la Comisión Mixta dirigido a la Cámara de Diputados y al Senado. Seminario Nueva Ley de Protección al Consumidor, junio de 1997. Págs. 5 y 6. Facultad de Derecho Universidad del Desarrollo. Concepción 1997.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

– No ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y prestadores de servicios;

– La seguridad en el consumo de bienes o servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle;

– La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea; y

– La educación para el consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Al promulgarse la Ley N° 19.496, de 1997, esta enumeración constituía la primera formulación que se hizo acerca de los derechos y deberes básicos de los consumidores, materia sobre la cual nunca antes se había legislado en nuestro medio, de manera que tuvo el mérito de llenar un vacío, en un tema particularmente sensible, en el contexto de un país con régimen de economía de mercado. La eficacia de estos derechos no tuvo el alcance que se esperaba por el legislador, toda vez que la normativa, antes de la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, no contemplaba la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, no daba facultades a las asociaciones de consumidores para representar dichos intereses ni establecía los procedimientos adecuados para el efectivo amparo de tales derechos e intereses.

16. Incremento de los derechos

El derecho de retracto del consumidor. La nómina de los derechos de los consumidores y usuarios ha sido complementada por el artículo 3º bis, de la LPC, introducido por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, donde se admite por primera vez el derecho de retracto, que faculta para poner término unilateralmente a un contrato ya celebrado, en los casos y bajo las circunstancias que precisa esta norma.

En efecto, según la citada disposición, el consumidor puede poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contado desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los casos y con los requisitos exigidos por dicha norma.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

17. Casos en los que procede el derecho de retracto

Esta facultad puede hacerse valer con los siguientes contratos y de acuerdo a los requisitos que señalamos a continuación:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones organizadas por el proveedor, en que el consumidor sea presionado a expresar su aceptación dentro de la misma reunión. El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala en el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercitar el derecho de retracto se cuenta desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de los servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No puede ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Cuando el precio del bien o del servicio se haya cubierto, total o parcialmente, con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre este último y el proveedor, el hecho de ejercitar el derecho de retracto trae aparejado la resolución de dicho crédito. Si hay costos involucrados, éstos son de cargo del consumidor, siempre que el crédito haya sido concedido por un tercero.

En los casos en que el consumidor hace valer el derecho de retracto, el proveedor está obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de los 45 días siguientes a la comunicación del retracto. En el caso de los servicios, la devolución comprende tan sólo las sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Asimismo, la citada norma dispone, que habrán de restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, informado previamente.

El Proyecto de Ley del Ejecutivo sobre esta materia contemplaba también el derecho de retracto en la contratación de servicios de tiempo compartido, es decir, aquéllos mediante los cuales se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso y goce de un bien raíz determinado o de una parte determinada de él, situado en el país o en el extranjero, con o sin servicios de hotelería, por una cierta cantidad de dinero. Durante la tramitación de ley en el Congreso se eliminó esta situación y, por el contrario, se introdujo el caso de los contratos que se convienen por medios electrónicos.

Es interesante destacar que la inclusión del derecho de retracto en los *contratos electrónicos* es muy necesaria, sobre todo si se tiene en cuenta que la característica fundamental de éstos es que se trata de *contratos entre ausentes*, en los cuales el consumidor no tiene a la vista el objeto sobre el cual versa la convención, aunque la página *WEB* del proveedor le permita acceder a diversas fotografías o dibujos del mismo, de manera que al recibir físicamente el producto advierta que no es lo que efectivamente deseaba o espera de él. En el comercio electrónico la protección del consumidor resulta todavía más necesaria que en el comercio tradicional[5-6].

Conviene insistir en que el derecho de retracto, siendo una situación excepcional en la contratación, sólo se aplica en los casos que señala la disposición que hemos comentado precedentemente y que no puede hacer una interpretación extensiva de la misma. Un caso diferente de derecho de retracto se establece en el artículo 3° bis, introducido por la reforma de 2004, que comentaremos en párrafo aparte.

Por último, señalamos que este derecho de retracto se consagra en la mayoría de las legislaciones comparadas sobre protección de los derechos de los consumidores o usuarios, de manera que al admitirlo nuestro legislador no ha hecho sino recoger una tendencia ya generalizada en esta materia.

El plazo para ejercitar este derecho es de 10 días contado desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del servicio mismo.

[5] Véase: Sandoval López, Ricardo, *Contratos mercantiles*, Tomo I. Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile, 2003, págs. 46 y sgtes. y Tomo II.
[6] Véase además: Sandoval López, Ricardo, *Derecho del Comercio Electrónico*, Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile, 2003, págs. 67 y sgtes.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

18. Derecho de retracto de prestaciones de servicios educacionales

Esta situación se refiere a las prestaciones de servicios educaciones de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, caso en el cual se autoriza al alumno o quien efectúe el pago en su representación, para que dentro del plazo de 10 días, contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Este derecho de retracto puede hacerse efectivo siempre que se trate de alumnos de primer año de una carrera o programa de pregrado y a condición que se acredite ante la institución respecto de cual se ejercita esta facultad, el hecho de encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

La institución educacional no puede, en ningún caso, retener con posterioridad al ejercicio del derecho de retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o de crédito entregados en respaldo del período educacional correspondiente, quedando obligada a devolver todos ellos en el plazo de 10 días, contados desde que se ejercite el derecho aludido. Cuando se ha conferido mandato general para hacer cobros futuros, éste queda revocado por el solo ministerio de la ley, desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. La entidad educacional se debe abstener de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo de 10 días señalado en el inciso primero de este artículo 3°, de la LPC. Con todo, la institución de educación superior está autorizada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no puede ser superior al 1% del arancel anual del programa o carrera de estudios.

Se trata de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior proporcionadas por:

a) centros de formación técnica,
b) institutos profesionales y
c) universidades

Se autoriza al alumno o quien efectué el pago por él para que dentro de los 10 días contados desde la fecha en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones deje sin efecto el contrato con la respectiva

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

institución sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Otros detalles de este derecho: Que se trate de alumnos de 1er año de una carrera o programa de pregrado y siempre que se acredite ante la institución respecto de la cual se hace efectivo el retracto que el alumno se encuentre matriculado en otra entidad de educación superior.

La reforma introducida en la Ley N° 19.496, de 1997, por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, mejoró la eficacia de los derechos de los consumidores, al establecer junto con las acciones individuales las acciones que tutela el interés colectivo y defensa de ellos y establecer además el procedimiento adecuado y el tribunal también adecuado para ejercitarlos.

SECCION IV

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

19. Razón de ser de su existencia

La ley autoriza la creación de organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores, a las que se denominan asociaciones de consumidores, como una manera de restablecer el equilibrio en las relaciones entre éstos y los proveedores.

En efecto, hemos visto que el derecho mismo del consumidor surge cuando se hace evidente la protección del mismo ante la contratación masiva, sujeta a condiciones generales a las cuales estaba obligado a adherir, llegando a constituirse en la parte débil que el legislador no podía menos que amparar.

No obstante la existencia de sus derechos, el consumidor sigue siendo la parte débil en los contratos, quien tiene que enfrentar al proveedor, generalmente organizado como poderosa empresa económica, que dispone de tecnología y de estrategias para defender sus intereses. Por ser de esta manera, parece lógico que la legislación destinada al resguardo del consumidor contemple en sus disposiciones la existencia de organizaciones que le permitan defender sus derechos en forma colectiva. Sin ninguna duda, actuar colectivamente a través de una entidad representativa, es mejor que hacerlo en forma individual o aisladamente[7].

[7] La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, es la única en el país con los requisitos legales para representar judicialmente a los consumidores que lo requieran.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

20. Constitución de asociaciones de consumidores

Gracias a la reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, para la formación de la Asociación de Consumidores, se deben cumplir los mismos requisitos que tienen que observar las asociaciones de empresarios, es decir los que están previstos en el Decreto Ley Nº 2757 del Ministerio del Trabajo y de Previsión Social. Este texto legal regula la formación de asociaciones gremiales y se aplica ahora a las asociaciones de consumidores, a que ellas puedan representar los intereses de los consumidores a través de todo el territorio nacional y al mismo tiempo se les permite representar los intereses colectivos y difusos de los consumidores, dándoles legitimación activa para ejercitar las acciones colectivas que amparan dichos intereses.

Las asociaciones de consumidores se rigen, de ahora en adelante, por la LPC y, en lo previsto en ella, por el Decreto Ley Nº 2757 de 1979, del Ministerio del Trabajo.

21. Definición de asociaciones de consumidores

Según el artículo 5 LPC, se entiende por Asociación de Consumidores "la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés".

En el proyecto de reforma planteado por el Poder Ejecutivo se establecía que las asociaciones de consumidores tenían por objetivo "proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la presentación y defensa de sus derechos, todo ello independientemente de todo otro interés".

El Congreso Nacional alteró el proyecto de ley, estableciendo que ellas asumieran "la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten". Se advierte, en consecuencia, que el propósito del Congreso Nacional, o más bien el de un sector que lo integra, fue mantener reducida la competencia de las asociaciones de consumidores, preservando la *capite diminutio* que afectaba a estas entidades y gracias a ese grupo parlamentario les seguirá afectando en el futuro. Así, una Asociación de Consumidores formada en Santiago no puede representar sino a sus propios miembros y los consumidores de Santiago que así se lo soliciten, de manera que, en la práctica, será difícil,

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

cuando no imposible, que ella represente a un consumidor de Concepción. Sin embargo, esta limitación no está en las atribuciones de las asociaciones de consumidores, como tendremos oportunidad de constatarlo a continuación.

22. Atribuciones de las asociaciones de consumidores

En virtud del artículo 8°, LPC, las asociaciones de consumidores sólo pueden ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere la ley del ramo en defensa de aquellos consumidores que le confieran el mandato respectivo;

e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de acciones y recursos que procedan. Esta es una facultad interesante que no tenían antes las asociaciones de consumidores y cuando se trata del ejercicio de las acciones colectivas, ellas no necesitan acreditar la representación individual de los consumidores por los cuales están haciendo valer dichas acciones; y

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

La ley chilena, luego de la reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, confiere a las asociaciones de consumidores no sólo facultades de simple información, de difusión y de educación, sino que además la de representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores, pudiendo ejercitar las acciones y hacer valer los recursos ante las autoridades administrativas y frente a los órganos jurisdiccionales.

Siendo esto así, ellas pueden, en consecuencia, promover actividades en defensa de los derechos de los consumidores en general, porque les está permitida su representación tanto respecto de los intereses individuales como colectivos y

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

difusos. Esto contradice el limitado objetivo que el artículo 5º, de la LPC, atribuye a las asociaciones de consumidores al definirlas como tales, y creemos que, en el ejercicio de las acciones colectivas, no tienen limitaciones para asumir la representación colectiva de los consumidores.

Por último, es interesante destacar que gracias a la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, las asociaciones de consumidores, pueden participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, tales como servicios sanitarios, de agua y alcantarillado, luz, gas, teléfono, etc., todos los cuales hace ya largo tiempo han dejado de ser servicios públicos o empresas públicas y están en manos de consorcios multinacionales, orientados esencialmente por fines lucrativos.

23. Actividades prohibidas a las asociaciones de consumidores

En virtud del texto actual del artículo 9°, LPC, luego de reforma de 2004, se establecen las siguientes prohibiciones respecto de las asociaciones de consumidores:

a) Desarrollar actividades lucrativas, con la excepción de aquéllas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

Agrega la disposición citada, en su texto actual fijado por la reforma de 2004, que la infracción grave y reiterada de sus normas será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

La reforma de 2004 agregó la exigencia que la cancelación de la personalidad jurídica de las asociaciones de consumidores se haga en virtud de sentencia judicial, a petición de cualquier persona.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Interesa poner de relieve que la sanción de cancelación de personalidad jurídica se hace por sentencia judicial y no por decisión administrativa, con lo cual se pretende evitar arbitrariedades de parte del gobierno de turno en la gestión del Estado.

24. Financiamiento de las asociaciones de consumidores

Con el propósito de incentivar las actividades de la asociaciones de consumidores se creó, en virtud de la reforma introducida por la Ley Nº 19.955, de 14 de julio de 2004, un fondo concursable que está compuesto por aportes que cada año se contemplan en el presupuesto del SERNAC y por las donaciones que para dicho efecto realicen entidades sin fines de lucro, tanto nacionales como internacionales.

25. Disolución de las asociaciones de consumidores

De conformidad con el texto actual del artículo 7°, LPC, después de la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, las asociaciones de consumidores, además de las causales de disolución indicadas por el artículo 18, del Decreto Ley N° 2.757, de 1979, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

Cuando el tribunal, dentro de plazo de 3 años, *declare temerarias* dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, puede, a petición de parte, en casos graves y calificados, decidir la disolución de la respectiva asociación, mediante una sentencia fundada (art. 7° inciso 2° LPC). Este inciso fue agregado al artículo 7° de la LPC, por la reforma de 2004, con el propósito sin duda de disuadir la interposición de demandas en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, las que al ser declaradas temerarias dan origen a esta causa de disolución de las asociaciones de consumidores[8].

[8] La Cámara de Comercio de Santiago y en general las organizaciones gremiales de proveedores chilenos se mostraron contrarias al proyecto de ley de reforma a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente respecto de las acciones de defensa de intereses colectivos y difusos de los consumidores, solicitando para evitar el riesgo del ejercicio de acciones temerarias, que se estableciera la exigencia para las asociaciones de consumidores de mantener una garantía bancaria permanente por una monto no inferior a 500 unidades de fomento y hacer solidariamente responsables a sus dirigentes por los daños que cause una acción temeraria. Afortunadamente esta idea, que no estaba en manera alguna contemplada en el proyecto de reforma, no tuvo acogida directa en el Congreso Nacional, pero sí en forma indirecta al establecer la causal de disolución de estas entidades por sentencia fundada cuando el tribunal haya declarado temerarias dos o más acciones colectivas interpuestas por una misma asociación. Véase: *Estrategia* 4 de junio de 2003, p. 18.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

El inciso final del artículo 7°, introducido por la reforma de 2004, dispone que los directores de las asociaciones de consumidores, disueltas por sentencia judicial, quedan inhabilitados para integrar los directorios de otras de estas entidades durante el período de 2 años, sin perjuicio que puedan formar parte de ellas tan sólo como simples consumidores.

Las reformas de 2004, respecto de la formación y atribuciones de la asociaciones de consumidores, contribuirán decididamente a que aumente el interés del público por constituirlas, toda vez que como estaban previstas en el texto primitivo de esta normativa, ese interés era prácticamente nulo y ello quedó en evidencia porque desde 1997, época en la que entró a regir la ley, hasta 2004, sólo había constituido solamente una entidad de defensa de los consumidores en todo el país.

Para evitar que las asociaciones de consumidores alienten o dirijan demandas temerarias en contra de los proveedores, se estableció su disolución por sentencia judicial, fuera de los casos previstos por el artículo 18, del Decreto Ley Nº 2757, de 1979, relativo a asociaciones gremiales, de acuerdo con lo que previene el artículo 7° inc. 2°, de la LPC, que ya hemos comentado.

SECCION V

EL CONTRATO DE ADHESION Y LAS CLAUSULAS ABUSIVAS

26. Contrato de adhesión

Ya hemos visto que la contratación masiva se realiza a través de contratos con cláusulas predispuestas por el proveedor que se llaman contratos de adhesión o contratos celebrados por adhesión a ciertas condiciones generales, ya establecidas.

Lo característico es que las cláusulas predispuestas por ellos no pueden libremente discutirse por el contratante adherente.

La LPC chilena define el contrato de adhesión como aquel "cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido".

27. Requisitos del contrato de adhesión

Al igual que toda clase de contrato es posible distinguir en los contratos de adhesión condiciones formales y de fondo.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Los requisitos de forma consisten en que el contrato, por lo general, es escrito, en el documento que lo contiene fuguran condiciones generales o una referencia expresa a otro documento donde ellas están establecidas y las condiciones generales están redactadas en el idioma dél país de que se trata, en forma legible y comprensible.

La LPC chilena recoge los requisitos de forma de los contratos de adhesión que quedan sometidos a ella y particularmente las exigencias de legibilidad, de idioma y de firmas. En efecto, el artículo 17, dispone que "los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor".

Con todo, el requisito del idioma puede ser renunciado por el consumidor al tenor del inciso 3º del artículo 17 LPC, que dispone: "No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales".

La exigencia de la firma fluye del inciso final del artículo 17 LPC cuando señala que "tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carácter de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con las constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales". En la práctica no es frecuente que el predisponente no tenga a su disposición al representante legal de la empresa que debe firmar el contrato, por lo que parece adecuada la solución contenida en la norma recién transcrita, de entregar una copia fidedigna, que aunque no esté firmada por dicha parte, se la tiene por fiel y produce efectos para todos los fines legales pertinentes. La citada regla no deja de ser excepcional en cuanto a que en los actos celebrados por escrito, la firma de todas las partes es la expresión de voluntad contractual necesaria para obligarse.

Tratándose de los requisitos de fondo del contrato de adhesión, ellos conciernen al contenido de las estipulaciones, condiciones generales y es allí donde aparecen las cláusulas abusivas que el legislador sanciona generalmente con nulidad parcial o total.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

En los contratos de adhesión es donde se introducen cláusulas abusivas que el derecho debe declarar nulas o sin efecto.

28. Noción de cláusula abusiva

En principio, existen dos criterios para establecer esta idea:

a) El primero consiste en dar una definición abstracta de cláusula abusiva, pero puede presentar problemas en su concreción en la práctica.

b) El segundo consiste en enumerar las cláusulas abusivas, y tiene el inconveniente de dejar fuera de la enumeración más de alguna situación abusiva. Además existe la dificultad de saber si la enumeración es meramente enunciativa o taxativa, con o sin posibilidad de aplicar, en su caso, la analogía.

Además, hay un tercer criterio que consiste en hacer una enumeración de cláusulas abusivas y luego agregar una definición general y abstracta de ella. Es ésta la tendencia según el legislador chileno.

El art. 16 de la LPC declara que no tienen efecto alguno las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, cuando precisamente el consumidor es la parte adherente de este contrato y la parte proponente o predisponente es el proveedor.

La LPC empezó por hacer una nómina cerrada de cláusulas abusivas.

A esa nómina se le agregó por la Ley Nº 19.955 la letra g) en virtud de la cual no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión, las cláusulas o estipulaciones que "en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a los parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a las exigencias de la buena fe, así los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por el órgano administrativo en ejecución de sus facultades".

Con la introducción de la letra g) en el art. 16, al final del mismo, puede pensarse que el legislador nacional quiso complementar su nómina taxativa con una idea general de cláusula abusiva que sería toda aquella que se introduzca en un contrato de adhesión en contra de las exigencias de la buena fe que, según parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes deriven del contrato. Para apreciar este

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

desequilibro en perjuicio del consumidor, deberá atenderse a la finalidad del contrato celebrado y a las disposiciones especiales o generales que la rigen.

Termina esta disposición estableciendo que se presume que las cláusulas de un contrato están ajustadas a las exigencias de la buena fe, si este contrato ha sido revisado y autorizado por un órgano administrativo en el ejercicio de sus facultades.

El problema de aplicación de esta presunción, que es simplemente legal, consiste en que en la actualidad es difícil poder encontrar un órgano administrativo que tengan facultades para revisar y autorizar contratos. Antes por ejemplo la Superintendencia de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio tenía facultades para revisar y autorizar las pólizas de seguro, facultad de la que actualmente carece la Superintendencia de Valores y Seguros.

Si se atiende al contenido del mensaje del proyecto de ley, el propósito del legislador fue incorporar una definición o noción abstracta y general de cláusula abusiva, complementaria y no sustitutiva de la enumeración ya existente. Lo malo es que se la puso formando parte de la misma enumeración y no en una norma o artículo separado para poner de relieve este carácter general.

SECCION VI

LA REFORMA EN LO RELATIVO A LOS PROCEDIMIENTOS

29. Generalidades

Para resolver un conflicto originado en una relación de consumo, lo normal es que los consumidores o usuarios reclamen sus derechos ante quien los haya infringido, esto es, el proveedor, que es la persona física o jurídica que explota el establecimiento o empresa mercantil, donde hayan adquirido el producto o donde se le haya prestado el servicio. Ahora bien, si el proveedor no da una respuesta satisfactoria que resuelva el conflicto, es necesario ejercitar las acciones que provienen de tales derechos.

En virtud de la reforma a la Ley Nº 19.496, introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, se reemplazó totalmente el Título IV "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley" por el siguiente: "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso". Se trata pues de una regulación completamente renovada.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

PARRAFO I

LAS NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTO

30. Adecuación de los procedimientos

De conformidad con lo previsto en el artículo 50, LPC, las acciones que emanan de esta ley se harán valer frente a "actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores".

El mensaje con que el Poder Ejecutivo acompañó al Congreso Nacional el proyecto de ley sobre reforma de la Ley Nº 19.496 expresa que el objeto de la modificación en esta materia es adecuar el procedimiento a la realidad de los conflictos que se generan a propósito de las relaciones de consumo[9].

Con el propósito de hacer realidad dicho objetivo de la reforma, se estableció un primer tipo de procedimiento, de única instancia, mediante el cual se resuelven de una forma expedita y dentro de los más breves términos, las contiendas cotidianas relativas a los actos de consumo de menor cuantía, manteniendo entre las partes una mayor igualdad procesal.

Este procedimiento contempla un solo comparendo de conciliación, contestación, prueba y sentencia, que se inicia con un requerimiento del afectado, en el cual en síntesis debe individualizar a las partes, aludir a los hechos y formular las peticiones al tribunal.

Al mismo tiempo, respetando el principio de homologación procesal, el nuevo texto de la ley hace remisiones a procedimientos e instituciones ya existentes, con el propósito de lograr adecuadamente su aplicación e implementación.

La gran novedad se encuentra en el establecimiento de procedimientos en los que se distingue el ejercicio de acciones de interés individual, de interés colectivo y de interés difuso.

31. Finalidad perseguida por las acciones

Las acciones tienen diversos objetos, entre los cuales se pueden señalar:

a) Sancionar al proveedor que incurra en infracción;
b) Anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión;

[9] Véase el texto del Mensaje de la Ley Nº 19.955, *Diario Oficial* de 14 de julio de 2004.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

c) Obtener la prestación de la obligación incumplida;

d) Hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores; y

e) Lograr la debida indemnización de los perjuicios o la reparación que corresponda (art. 50 inciso 2º).

32. El ejercicio de las acciones

En la actualidad, las acciones pueden ejercitarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores (art. 50, inciso 3º LPC).

Se considera que son acciones de interés individual las que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado por una infracción a sus derechos.

Gracias a la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, se permite ahora el ejercicio de acciones en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores[10]. La LPC, antes de la aludida modificación, se ocupaba básicamente de las acciones que eran ejercitadas a título individual por el consumidor o usuario afectado.

33. La creación de nuevas acciones protectoras de intereses colectivos y difusos

El ordenamiento jurídico nacional[11] y, particularmente, la normativa de

[10] Cuando presentamos nuestro trabajo "New Chilean Legislation on Consumer Protection" a la novena reunión bianual de la "International Academy of Commercial and Consumer Law", celebrada en Queesland, Australia, en agosto de 1998, durante el debate de la ponencia, luego de haber precisado cuál era la competencia principal y la jerarquía de los Juzgados de Policía Local, en la organización judicial chilena, las acciones y procedimientos aplicables, hubo comentarios que dejaron traslucir la decepción de los especialistas mundiales sobre esta materia asistentes al evento, en torno a la eficacia de nueva normativa nacional, que había sido acogida con general beneplácito.

[11] En la Constitución Política de la República, art. 20, se consagra del Recurso de Protección, que importa un mecanismo a través del cual se pueden defender intereses colectivos y difusos, como por ejemplo, en el caso en que se viola la garantía constitucional que asegura vivir en un medio ambiente libre de contaminación. En este sentido se pronuncia Andrés Bordarlí en su artículo "Titularidad y legitimación activa sobre el ambiente en el derecho chileno", *Revista de Derecho*, Universidad Austral de Chile, Volumen 9, 1998. Gabriel del Favero Valdés, en "El uso del sistema jurídico en la defensa de intereses medio ambientales en Chile", *Cuadernos de Análisis Jurídico*, Universidad Diego Portales, Nº 7, 1997, sostiene igual criterio.

Además el artículo 948, del Código Civil chileno, permite a la municipalidad y cualquiera persona del pueblo el ejercicio de los derechos concedidos a los dueños de las heredades o edificios privados, a favor de caminos, plazas u otros lugares de uso público, y para seguridad de los que transitan en ellos. Por su parte, el artículo 2.333, del mismo cuerpo de leyes, concede acción popular en todos los casos de daño contingente que por imprudencia o negligencia de alguien amenace a personas indeterminadas; pero si el daño amenazare solamente a personas determinadas, sólo alguna de éstas podrá intentar la acción.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

protección del consumidor, no desconocía totalmente la existencia de este tipo de acciones.

Así por ejemplo, el artículo 25, de la LPC, que se mantiene en vigencia después de la reforma, había establecido una acción colectiva en el caso de un proveedor que suspende, paraliza, o no presta sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se ha pagado un derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención. En este caso, quien demanda lo hace por un interés individual, que a la vez es común e interesa a un grupo determinado o determinable de consumidores, vinculados entre sí por una relación de base. La titularidad de la acción corresponde a aquellos que tienen un vínculo contractual con el infractor, aunque la sentencia judicial que establece la responsabilidad y la reparación pecunaria sólo beneficiará al consumidor que interpuso la acción y no se extiende al resto de los consumidores afectados.

Asimismo, el artículo 45, de la LPC, que sigue en vigencia, ya establecía normas referentes a los intereses difusos, en el caso de productos cuyo uso resulta potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, situación en la cual el proveedor debe incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias, para que su empleo se realice con la mayor seguridad posible. Si se trata de servicios riesgosos, el proveedor tendrá que adoptar las medidas que resulten necesarias, para que su prestación se realice en condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las providencias preventivas que deban observarse. La inobservancia de tales obligaciones se sanciona con una multa de 750 unidades tributarias mensuales.

La transgresión de los intereses difusos importa una situación jurídica de interés público, lo que habilita a cualquier consumidor para ejercitar la tutela judicial destinada a resarcir el interés lesionado, probando el daño sufrido. En este caso, la sentencia judicial sólo favorece al consumidor que ejercitó la acción y no a todos los consumidores afectados, quienes deben accionar individualmente.

Al ser de esta manera, la sentencia dictada por el juez no produce efectos respecto de todos los sujetos relacionados con un mismo hecho (*erga ommes),* dando lugar a numerosas demandas judiciales que sobrepasan la capacidad del juez para fallarlas y pone de manifiesto que dicho procedimiento no resuelve las contiendas de consumo.

Además, antes de la reforma introducida por la Ley N° 19.955, publicada en el *Diario Oficial* de 14 de julio de 2004, la LPC no contemplaba proce-

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

dimientos para llevar a cabo juicios colectivos, en los cuales se pudieran pronunciar sentencias con efectos para todos los involucrados, lo que incentivaba al proveedor a violar esta normativa.

Ante la realidad descrita precedentemente, la nueva normativa incorporada a la Ley N° 19.496, por la reforma aprobada en el año 2004, tiene por objeto admitir el ejercicio de las acciones y la instauración de los procedimientos que protegen los intereses supraindividuales, esto es, aquellas que cautelan los intereses colectivos y los intereses difusos, manteniendo las que amparan los intereses individuales de los consumidores.

Sin duda, ésta es una de las reformas más relevantes que se han introducido en la normativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, porque facilita el ejercicio de las acciones cuando los derechos que les asisten han sido conculcados tanto a nivel individual, colectivo o difuso.

34. Definición legal de las distintas acciones

Estos conceptos están descritos en el artículo 50, inciso 4°, LPC, como veremos a continuación:

a) Acciones individuales. De conformidad a la norma recién citada: "Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado".

b) Acciones de interés colectivo. Según el artículo 50, inciso 5°, de la ley que nos ocupa: "Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados a un proveedor por un vínculo contractual".

c) Acciones de interés difuso. En virtud del artículo 50, inciso 6°, LPC: "Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos".

35. La competencia para conocer las causas de consumo

Según lo dispuesto por el artículo 50 A, de la LPC, los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, es competente el juez de la comuna donde resida el consumidor.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

36. Competencia para conocer causas de intereses colectivos y difusos

Según lo previsto en el inciso final del artículo 50 A, LPC, tribunales ordinarios de justicia son competentes, de acuerdo a las reglas generales, para conocer de las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, de la Ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B, del mismo texto legal. En consecuencia, estos juicios escapan a la competencia de los Juzgados de Policía Local.

Conviene recordar, a este respecto, que según el artículo 2° bis las normas de la Ley N° 19.496 no son aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. No obstante, la LPC se mantiene aplicable en lo relativo al procedimiento en las causas en que estén comprometidos el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento. Estas son las causas que, precisamente, se exceptúan de la competencia de los Juzgados de Policía Local y se entregan al conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia.

Asimismo, hay que señalar que el artículo 16, LPC, hace la enumeración de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, de manera que quedan excluidas de la competencia de los Juzgados de Policía Local aquellas causas donde se ejerciten acciones de interés colectivo o difuso emanadas de dicho precepto. También son de competencia de los tribunales ordinarios las causas aludidas en los artículos 16 A y 16 B, de la LPC, que se refieren a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, creados en virtud de la reforma introducida por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004.

Dada la naturaleza de las acciones indicadas, no cabe duda que ellas son las más importantes en el contexto de la normativa de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, de manera que nos parece acertado que el legislador haya decidido que ellas sean conocidas por los tribunales ordinarios de justicia y de acuerdo a las reglas generales. En nuestro criterio, todas las causas relativas a la normativa del consumidor deberían ser de competencia de la justicia ordinaria.

37. Diversos tipos de procedimientos judiciales

Según la reforma aprobada en el año 2004, la normativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios actualmente vigente establece básicamente dos tipos de procedimientos:

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

1) Procedimiento para la protección del interés de los consumidores en causas de menor cuantía; y

2) Procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Los procedimientos previstos por la Ley N° 19.496 pueden iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda a la acción que en ellos se haga valer. Analizaremos por separado a continuación estos procedimientos

PARRAFO II

PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCION DE INTERES INDIVIDUAL DE LOS CONSUMIDORES EN CAUSAS DE MENOR CUANTIA

38. Objetivo

Como su nombre lo indica, el propósito de este procedimiento es proteger los derechos individuales de los consumidores.

Este procedimiento, que se caracteriza por ser concentrado o sumario, se aplica a causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no excede de 10 unidades tributarias mensuales.

Se trata de un procedimiento de única instancia, de manera que todas las resoluciones que se dicten en él, incluida la sentencia, son inapelables. Además, las multas impuestas por el juez no pueden exceder el monto de lo otorgado en la sentencia definitiva (art. 50 G, LPC).

Este tipo de procedimiento queda entregado a la competencia de los Juzgados de Policía Local. Presentado el requerimiento, denuncia o querella, el tribunal ordena su notificación, fijando día y hora para la audiencia de contestación y conciliación. La denuncia, querella o demanda deberá presentarse por escrito, ella no requiere de patrocinio de abogado habilitado y las partes pueden comparecer personalmente, sin intervención de un letrado. En la audiencia de contestación y conciliación, las partes pueden realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluida la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en esa misma oportunidad.

Siempre que el tribunal estime que existen hechos sustanciales, pertinentes

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

y controvertidos, recibirá la causa a prueba por el término de 10 días, vencido el cual se abre un plazo de 5 días para hacer observaciones a la prueba rendida. Una vez que este último término ha transcurrido, la causa queda en estado de ser fallada y deberá dictarse sentencia dentro de los 15 días siguientes.

Las normas que señalamos precedentemente son las únicas que contiene la LPC respecto de este tipo de procedimiento, de manera que hay que entender que en todo lo demás se aplica el Párrafo I del Título IV, de la Ley N° 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y, en subsidio, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Civil.

En conformidad con lo previsto en el artículo 50 D, de la LPC, si la demandada es una persona jurídica, el libelo se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Es obligación de todos los proveedores exhibir, en un lugar visible del local, la individualización completa de quien cumple la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio. En este orden de ideas, el inciso final del artículo 50 C, de la LPC, dispone que para los efectos previstos en el referido texto legal 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 o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Si se trata de otras demandas fundadas en leyes diferentes a las que son objeto de estudio, ellas tendrán que cumplir los requisitos generales acerca de la representación judicial de las sociedades.

39. Denuncia, demanda o querella temeraria

En ámbito del procedimiento que ahora describimos, cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez en la sentencia y a petición de parte, puede declararla como temeraria, según lo previsto en el artículo 50 E, LPC.

Tal declaración implica que los que interpusieron la demanda, denuncia o querella serán sancionados en la forma prevista en el artículo 24, de la ley sobre la materia, a menos que se trate de acciones fundadas en el artículo 51 N° 1, de la misma ley, caso en el cual la sanción puede llegar hasta las 200 unidades tributarias mensuales, facultándose al juez para sancionar al abogado según las atribuciones disciplinarias previstas por los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales. Lo anterior es sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

solidaria de los autores por los daños que hubieren producido (art. 50 E, LPC).

Finalmente, según lo dispuesto por artículo 50 F, LPC, si durante el procedimiento el juez toma conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, puede ordenar, si lo estima necesario, su custodia en el tribunal. Cuando ello no es posible, dada la naturaleza y características de los bienes, el tribunal está autorizado para decretar las pericias que estime necesarias, a fin de comprobar el estado, la calidad y posibilidad de que esos productos puedan causar daño o la existencia de cualquier otro elemento relevante de los mismos. También está facultado para decretar las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

PARRAFO III

PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCION DEL INTERES COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

40. Aplicación de este procedimiento

Se aplica cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (art. 51 LPC). El procedimiento se desarrolla en dos grandes etapas: La primera tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que le corresponde al proveedor por afectar los intereses colectivos o difusos de los consumidores o usuarios. La segunda etapa consiste en establecer el monto de las indemnizaciones a pagar a los consumidores que obtengan una sentencia en su favor pronunciada en el juicio declarativo de responsabilidad.

Este procedimiento queda sujeto a las reglas del juicio sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685, del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se establecen en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, una de las cuales consiste en que todas las pruebas que deban rendirse tienen que ser apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica (art. 51 LCP).

41. Fase declarativa de responsabilidad

Según la primera regla especial contenida en el artículo 51 LPC, respecto de este tipo de procedimiento, esta etapa se inicia por demanda, la que puede ser presentada por:

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida con a lo menos seis meses de antelación al día en que dicha demanda se interpone y que cuenta con la debida autorización de su asamblea para hacerlo; o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizadas.

Presentada la demanda, el tribunal ordena la notificación al demandado y, para los efectos del N° 9, del artículo 51, LPC, se notifica además al Servicio Nacional del Consumidor cuando este organismo no hubiere iniciado el procedimiento.

La segunda regla especial de la fase declarativa dispone que sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo concerniente a las peticiones relativas a los perjuicios, basta con señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, de acuerdo al mérito del proceso, la que tendrá que ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en idéntica situación, pudiendo el juez, según lo previsto en el artículo 53 A, proceder a la formación de grupos de consumidores. Las indemnizaciones que se determinan en este procedimiento no pueden extenderse al daño moral sufrido por el actor. Tampoco se admite la reserva a la que alude el artículo 173, inciso 2°, del Código de Procedimiento Civil.

En virtud de la tercera regla especial de este procedimiento, una vez comenzado el juicio cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado puede hacerse parte en él.

De acuerdo con la cuarta regla especial, cuando se trata del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no necesita acreditar la representación de los consumidores determinados del colectivo en cuyo interés se encuentra actuando.

La quinta regla especial de este procedimiento establece que el demandante no puede, mientras el juicio se halla pendiente, interponer demandas de interés individual basadas en los mismos hechos.

En aplicación de la sexta regla especial, la presentación de la demanda produce el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Tratándose de las personas que reservan sus derechos, de acuerdo con el artículo 54 C, el cómputo del nuevo plazo de prescripción se cuenta desde que la sentencia se encuentre firme o ejecutoriada. Esta regla debió prever la interrupción de la prescripción desde la

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

notificación de la demanda y no a partir de su simple presentación de la misma.

Gracias a la séptima norma especial, cuando el tribunal estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte de él que nombren a un procurador común de entre sus respectivos abogados, en término de 10 días. En subsidio, el procurador común será nombrado por el juez.

El nombramiento de este procurador común de los demandantes es toda una novedad en el derecho adjetivo nacional y se justifica plenamente en el marco del derecho del consumidor, en el cual los conflictos deben tener solución dentro del menor tiempo posible. En todo caso, el nombramiento de este procurador común corresponde, en primer lugar, a los propios demandantes y de entre sus respectivos abogados. En subsidio, lo hará el juez de entre los mismos abogados.

Las atribuciones y actuaciones del procurador común, así como los derechos de los actores representados por él y las facultades y actuaciones correspondientes al tribunal, se rigen por lo previsto en el Título II del Libro I, del Código de Procedimiento Civil. Sin embargo, la resolución que al efecto dicte el tribunal de acuerdo con el artículo 12 del Código de Procedimiento Civil se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Los avisos han de ser redactados por el secretario del tribunal. No obstante lo anterior, el juez está facultado asimismo para decretar una forma diversa de notificación, tratándose de situaciones en las que la cantidad de afectados permita asegurar el conocimiento de todos ellos por otro medio.

Corresponde también al juez regular prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, teniendo en cuenta las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Además, en conformidad con la regla especial séptima del artículo 51, LPC, el juez, de oficio o a petición de parte y mediante resolución fundada, está autorizado para revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo no sea adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación. Se advierte de nuevo que el juez tiene un mayor control y está dotado de amplias facultades para llevar a cabo esta clase de procedimiento.

En virtud de la regla especial octava, todas las apelaciones que se concedan dentro de este procedimiento gozan del privilegio de agregación extraordinaria, en la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, salvo en el caso previsto en el artículo 53 C, situación en la cual la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso en la Corte.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

La novena y última regla especial dispone que las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente se acumularán de acuerdo a las reglas generales. A estos efectos, el Servicio Nacional de Consumidor debe oficiar al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

42. Declaración de admisibilidad de la acción colectiva

Corresponde al tribunal declarar la admisibilidad de la acción interpuesta para tutelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, siempre que concurran los siguientes requisitos:

a) Que la acción ha sido interpuesta por uno de los legitimados activos determinados en el artículo 51, esto es, el Servicio Nacional del Consumidor, una asociación de consumidores formada con a lo menos 6 meses de anterioridad al ejercicio de la acción y que cuente con la autorización respectiva de su asamblea para hacerlo y un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en un número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados;

b) Que la conducta que se persigue afecte el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos en que se encuentran definidos en el artículo 50;

c) Que la acción interpuesta determina 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 Párrafo II, del Título IV de la LPC, para que sus derechos sean efectivamente protegidos. Cualquiera sea el número de afectados, se entiende que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de estas 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 pruebe 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 dispone de un término de 10 días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Cuando el tribunal estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad de la acción sobre la cual tiene que

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

pronunciarse. La prueba en este caso se rige por las reglas de los incidentes. El juez debe pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción dentro de los 5 días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los 5 días al vencimiento del plazo para realizar dicha presentación y ésta no se hubiere realizado, o dentro de los 5 días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncia sobre la admisibilidad de la acción de interés colectivo o difuso de los consumidores es apelable y la apelación se concede en ambos efectos. Ejecutoriada la resolución que declara la admisibilidad de la acción, se certifica esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo puede interponerse en forma individual ante el tribunal competente, según lo previsto en la letra c) del artículo 2º bis de la LPC.

Si surgen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la declaración de inadmisibilidad, cualquier legitimado activo puede iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

43. Publicación de la declaración de admisibilidad de la acción colectiva

Cuando se encuentra ejecutoriada la resolución que declara admisible esta acción, el tribunal ordena al demandante que informe a los consumidores que se consideren afectados para que se hagan parte, si lo estiman conveniente, por medio de la publicación de a lo menos 2 avisos, en un medio de circulación nacional, dentro décimo día. El aviso cuyo texto debe ser fijado por el secretario del tribunal contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se interpone la acción.

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del mismo empecerán también a aquellos afectados que no se hicieren parte de él.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso, cualquier consumidor puede comparecer ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán opinables los resultados del juicio.

Los juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al tiempo de publicarse el aviso y que se basen en los mismos hechos, se acumulan según lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, bajo las siguientes reglas especiales contempladas en el artículo 53 de la LPC:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación;

2) No procede acumular al juicio colectivo el proceso individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

44. Formación de grupos y subgrupos en el juicio colectivo

El juez puede decretar durante el juicio y hasta el pronunciamiento de la sentencia definitiva, la formación de grupos, de acuerdo a las características que les sean comunes. Si se justifica, puede asimismo ordenar la formación de tantos subgrupos como estime convenientes, para los efectos de 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 y para disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva en el caso de los procedimientos incoados por cobro indebido de suma de dinero (art. 53 A, LPC).

45. La conciliación, el avenimiento y los desistimientos en el juicio colectivo

Durante el juicio en que se ejercitan las acciones de interés colectivo o difuso de los consumidores, puede llamar a la conciliación cuantas veces lo estime necesario (art. 53 B, LPC). Tal facultad tiene por propósito que el juez contribuya activamente a lograr una pronta y adecuada solución al conflicto sometido a su conocimiento. Con idéntica finalidad, se autoriza al demandado para realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deben ser sometidos a la aprobación del tribunal, el que está facultado para rechazarlos si los estima contrarios a derecho y/o arbitrariamente discriminatorios. En estos juicios que tutelan intereses colectivos o difusos de los consumidores o usuarios, se justifica

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

que el juez tenga control sobre las alternativas de término de la causa.

Por otra parte, si el que ejercita la acción colectiva se desiste, el tribunal da traslado al Servicio Nacional del Consumidor, entidad que puede hacerse parte en el juicio, dentro de quinto día. Otro tanto ocurre si el legitimado activo pierde su cualidad de tal.

46. Requisitos de la sentencia definitiva en el juicio colectivo

Fuera de las exigencias previstas en el artículo 170, del Código de Procedimiento Civil, el fallo que acoge la demanda deberá además:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores;

b) Declarar la responsabilidad del o de los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que sea 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 caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago;

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso 3º del artículo 54, con cargo a los infractores.

En todo caso, el tribunal decretará que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo se cumplan por el demandado, sin que sea necesaria la comparecencia de los interesados exigida por el artículo 54 C, LPC, siempre que estime que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

La sentencia definitiva que recae en el procedimiento que hemos analizado precedentemente es susceptible de apelación, la que se concederá en ambos efectos.

47. Efectos erga omnes *de la sentencia definitiva del juicio colectivo*

El fallo ejecutoriado que declare la responsabilidad del o de los demandados

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

produce efectos *erga omnes*, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse, de acuerdo con el número 2) del inciso final del artículo 53, es decir, aquellos juicios individuales en los que se haya citado a las partes para oír sentencia y, respecto de los casos en los cuales se haya hecho la reserva de derecho a que alude el mismo artículo citado (art. 54 LPC).

48. Publicación de la sentencia

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 correspondientes, el fallo se pone en su conocimiento por avisos publicados en diarios que determine el tribunal. Puede, asimismo, ordenar una forma distinta de dar a conocer la sentencia, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos.

49. El rechazo de la demanda y la interposición de una nueva acción colectiva

Cuando se ha desechado la demanda en un proceso de acción colectiva, cualquier legitimado activo puede interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y fundándose en nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el tiempo que duró el juicio colectivo.

El tribunal en este caso declarará que se encuentra ante nuevas circunstancias, al mismo tiempo que se pronuncie acerca de la admisibilidad de la acción.

50. Fase colectiva indemnizatoria

Ella se lleva a cabo ante el mismo tribunal que fue competente para conocer el juicio declarativo, en el que se dictó la sentencia favorable, sin perjuicio del derecho de los consumidores que decidan actuar individualmente ante los tribunales competentes, según las reglas generales.

El fallo ejecutoriado que establezca la responsabilidad del o de los demandados se pondrá en conocimiento de quienes fueren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio y habrá de ser publicado en el diario que determine el tribunal. El secretario debe establecer el contenido de estos avisos, procurando que el texto sea claro y comprensible para los interesados.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

Entre otras menciones estos avisos deben señalar: el rol de la causa; el tribunal que la dictó; la fecha de sentencia; el nombre, profesión u oficio del o de los infractores y de sus representantes; los hechos que originaron la responsabilidad del o de los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; la formación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos; las instituciones donde los afectadoos pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información y regionales de protección del consumidor y las asociaciones de consumidores.

Los interesados pueden comparecer al juicio ejercitando sus derechos, con el patrocinio de un abogado o en forma personal ante el mismo tribunal que tramitó el juicio en su fase declarativa, dentro del plazo de 90 días corridos, contados desde el último aviso. Cuando se haya designado un procurador común, los interesados tienen que actuar bajo su representación, según las reglas generales. En defecto de tal nominación, se procede a designarlo para que represente a aquellos interesados que hayan comparecido personalmente, expirado que sea el plazo de 90 días ya mencionado. En este mismo plazo, los interesados pueden 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 responsabilidad ya declarada, toda vez que la sentencia dictada en el juicio declarativo produce plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, quedando limitado el juicio distinto que instaure el consumidor sólo a la determinación del monto de los mismos.

Las personas que ejerciten sus derechos en la fase de indemnización, conforme al artículo 54 C, LPC, no tienen derecho a incoar otra acción fundada en los mismos hechos. Además, los interesados que no efectuaron reserva de su derecho para actuar en juicio diferente tampoco pueden iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Vencido el plazo de 90 días y nombrado el procurador común, si fuere procedente, el tribunal confiere traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, con el único objeto de que dentro del término de 10 días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiere el traslado se notifica por el estado diario. Cuando el tribunal estime que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, procederá establecer un término probatorio, de acuerdo a las normas de los

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

incidentes. Contra la resolución que falle el incidente procede el recurso de reposición, con apelación en subsidio. Dictada la sentencia sobre el incidente promovido conforme al artículo 54 E, LPC, queda irrevocablemente fijado el monto de las indemnizaciones o las reparaciones a cargo del demandado.

51. Cumplimiento de las indemnizaciones o reparaciones

Según la disposición del artículo 54 F, de la LPC, el demandado debe realizar las reparaciones o consignar en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones o reparaciones, dentro del plazo de 30 días corridos, contado desde el día en que se haya fallado el incidente promovido de acuerdo con el artículo 54 E, del mismo texto legal.

Si, a juicio del tribunal, el monto global de la indemnización puede producir un detrimento patrimonial significativo al demandado, próximo a la insolvencia, el juez puede establecer un programa mensual de pago de las indemnizaciones completas para cada demandante, reajustada, con intereses corrientes, desde su fecha de pago. El tribunal también puede determinar una forma alternativa de cumplimiento del pago. En ambos casos, para autorizar el pago diferido de las indemnizaciones, el juez puede, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otro tipo de garantía. Las resoluciones del tribunal, pronunciadas en conformidad con el artículo 54 F, LPC, no son susceptibles de recurso alguno.

En el caso en que el demandado no cumpla lo ordenado en la sentencia, la ejecución en su contra se sigue por un procurador común, en un procedimiento único, por el monto global de las indemnizaciones y reparaciones adeudadas, o por el saldo total insoluto. El pago que deba efectuarse de acuerdo con este procedimiento ejecutivo a cada consumidor, se realizará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva (art. 54 G, LPC).

52. Reflexiones acerca de las modificaciones sobre el procedimiento

Las reformas introducidas en materia de procedimientos y sobre todo la admisión de acciones que protegen intereses colectivos y difusos, representan un progreso innegable en la protección de los derechos de los consumidores y, precisamente la ausencia de tales procedimientos y acciones había determinado la escasa eficacia de la legislación nacional.

Artículo: Las reformas introducidas en la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004
Revista: Nº213, año LXXI (En-Jun, 2003)
Autor: Ricardo Sandoval López

REVISTA DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
ISSN 0303-9986 (versión impresa)
ISSN 0718-591X (versión en línea)

53. Aumento de multas

La reforma introducida a la Ley N° 19.496, por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, incrementó el monto de las multas en los casos de publicidad engañosa y por falta de información adecuada respecto a los riesgos de los productos que se venden en el mercado.

Tal incremento se justifica porque la publicidad engañosa no sólo afecta el interés general de los consumidores, sino que además representa una de las infracciones que se cometen con mayor frecuencia y por esta vía se trata de desincentivar esta conducta.

54. Conclusiones

Tal como se promulgó la Ley N° 19.496, de 7 de marzo de 1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no obtuvo los resultados que con ella se esperaban, toda vez que el sistema previsto por ella no funcionó apropiadamente en todos los sectores de la economía nacional.

No podemos dejar de señalar que la ley aludida se dictó con una serie de limitaciones, por cuanto durante su tramitación en el Congreso Nacional los grupos de presión de defensa de los proveedores lograron que aspectos tan importantes como los relativos a las asociaciones de consumidores, a las acciones de interés colectivo y difuso de los consumidores y a los procedimientos aplicables, quedaran fuera de sus disposiciones.

La reforma aprobada en el 2004, como dijimos, llena todos estos vacíos, pero no logra poner fin a todas las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores. Más temprano que tarde habrá que ocuparse de otras modificaciones que hagan totalmente eficiente la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.