Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para otorgar preferencia en la tramitación judicial de las acciones basadas en intereses colectivos o difusos

Boletín N°10111-03

I.- IDEAS GENERALES.

La ley del Consumidor desde su establecimiento en la década de los ’90 ha significado un importante paso adelante en materia de promoción y protección de las prerrogativas que le asisten a las personas ante transacciones comerciales en donde existe un ámbito de arbitrariedad por parte de los oferentes de los bienes y servicios objeto de tales transacciones, con la finalidad de contribuir a la regularidad del mundo jurídico en este ámbito, prevaleciendo con ello la justicia y certeza en las relaciones interpersonales.

Es por lo anterior que en Chile con la consagración de toda una institucionalidad a cargo del SERNAC en una primera instancia y del SERNAC financiero posteriormente impuso en nuestro país una idea, concepto, orientación normativa en torno a la efectiva defensa de los derechos y garantías de los consumidores en Chile, a través de normas tanto sustantivas como procesales tendientes a hacer valer eficazmente las prerrogativas ciudadanas al respecto.

En materia procesal, se contempla no sólo un procedimiento expedito y concentrado, sino que además un tribunal especialmente encargado de dirimir las controversias jurídicas suscitadas ante una infracción a las normas que estatuyen esta defensa.

Uno de los ámbitos asimismo normados en este conjunto de leyes lo constituyen las acciones colectivas interpuestas ya sea por asociaciones de consumidores o por particulares quienes a propósito de un interés común deciden ejercer judicialmente el reclamo de sus derechos presumiblemente conculcados por algún particular, con ocasión de una transacción comercial.

Así las cosas tales acciones judiciales incoadas por varias personas, sin lugar a dudas, revisten ciertos y determinados caracteres particulares que lo apartan de un procedimiento en donde demanda una persona. En tales condiciones la acción reviste un cierto carácter de público y por tal motivo su tratamiento legislativo amerita una atención de las autoridades legislativas.

En este marco las organizaciones de consumidores reguladas en los artículo 5 y siguientes de la ley del consumidor, constituyen instancias de participación al servicio de las personas, hecho que se denota de sus funciones legales consagradas en el artículo 8° de la ley.

En efecto, de conformidad a ella las organizaciones sólo podrán 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 esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y 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 las acciones y recursos que procedan; f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.***

Con relación a la facultad de representar a sus miembros y ejercer las acciones en defensa de consumidores, constituye una función esencial de tales organizaciones quienes a través de los tribunales ejercen las acciones ante un interés colectivo o difuso trasgredido. En este sentido la necesidad de una normativa destinada a la defensa de los consumidores redunda en la vigencia de leyes relativas a un interés público que debe ser promovido por las autoridades en todos sus aspectos y contornos jurídicos y sociales.

II.- CONSIDERANDO.

1.- Que, las acciones destinadas a la cautela de intereses colectivos, constituyen un camino acorde a obtener una resolución con efectos generales, dando respuestas a los requerimientos de la comunidad por una infracción a las normas que regulan los derechos de los consumidores tienen por característica común, estar ligados contractualmente a un proveedor que ha infringido los derechos contemplados en la Ley 19.496 o Ley del Consumidor.

2.- Que, como todo procedimiento escrito las dilaciones excesivas en la declaración de un derecho o cautela de los mismos hacen que en definitiva los consumidores intervinientes vean que sus intereses se vean diluidos; tardando las causas demasiado tiempo para ser resueltas, lo que en resumidas cuentas hace que la justicia de la resolución no surta el efecto deseado.

3.- Que según la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) Entre las razones que tiene esta demora excesiva, se cuentan el régimen de recursos al cual está sujeto el procedimiento, la preferencia para la vista que tienen en la tabla otras causas con la cual son revisadas en segunda instancia y la posibilidad que cientos de consumidores afectados puedan hacerse parte del procedimiento colectivo de manera individual, minan de un modo absoluto la expedición del procedimiento.

4.- Que, así las cosas la necesidad de agilizar tales procedimientos es absoluta, toda vez que en ellos no sólo existen intereses particulares de sus actores sino más bien aspectos de interés común que es necesario resolver en un proceso expedito.

5.- Que, así las cosas la celeridad requerida en tales procedimientos se traduce en la aplicación efectiva de la normativa del consumidor en nuestro país, garantizando a las personas un proceso judicial acorde a la naturaleza de los derechos reclamados y una respuesta ágil del Estado en la materia.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo indicado, la iniciativa que formulamos plantea otorgarle prioridad a causas iniciadas por peticiones que sustentan intereses colectivos ya sea a través del SERNAC o de alguna organización de defensa de los consumidores. Esta prioridad se materializaría a través del otorgamiento de una preferencia para la vista y fallo de las referidas causas, en los tribunales superiores de justicia.

Lo anterior, a partir que en las referidas contiendas se ventilan cuestiones de interés público y su resolución expedita ayuda a legitimar nuestro sistema institucional.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 50 de la ley 19.496 sobre Protección de Los derechos de los Consumidores, de la siguiente manera.

"Las acciones en que se promueva la protección de intereses colectivos y difusos tendrán preferencia para su vista y fallo en los tribunales de alzada"

ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.

DIPUTADO