

UNIVERSIDAD DE ATACAMA
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS
CARRERA DE DERECHO



**LA PROTECCIÓN DE INTERESES COLECTIVOS EN EL ÁMBITO DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USARIOS.**

Un análisis comparativo entre la legislación chilena y brasileña.

KAROL STEFANIE PESENTI FUENTES

2016

UNIVERSIDAD DE ATACAMA

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS
CARRERA DE DERECHO**



**“LA PROTECCIÓN DE INTERESES COLECTIVOS EN EL ÁMBITO DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USARIOS.**

Un análisis comparativo entre la legislación chilena y brasileña

**Memoria presentada en conformidad a los requisitos para Obtener el grado de
Licenciada en Ciencias Jurídicas.**

Profesora guía: Gabriela Prado Prado

Karol Pesenti Fuentes

2016.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer al secretario abogado del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, don Alamiro Alfaro Zepeda por confiar en la presente investigación y brindar su apoyo con material bibliográfico, mostrando un real interés en esta investigación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: INTERESES INDIVIDUALES, COLECTIVOS Y DIFUSOS	
1. Evolución de esta figura jurídica	10
1.1 Historia de los intereses colectivos y difusos en la legislación nacional y brasileña	11
2. Concepto de intereses individuales, difusos y colectivos	12
3. Antecedentes del interés colectivo y difuso en el Derecho del Consumidor	15
4. Acciones de Clase en la Protección de Intereses Colectivos y Difusos	16
5. La situación de los intereses colectivos y difusos en el ordenamiento jurídico brasileño	16
CAPÍTULO II: ANTECEDENTES DEL PROCESO COLECTIVO EN LA LEGISLACIÓN CHILENA	
1. Reformas Introducidas por la Ley 19.955 en la Protección de los Derechos Colectivos y Difusos	18
2. Tutela constitucional de los derechos de los consumidores	18
3. Antecedentes del Código de Procedimiento Civil	19
4. Aplicación de la ley 19.496	19
4.1 Impacto de la Reforma de la Ley del Consumidor en las Acciones Colectivas	19
4.2 Evaluación de la reforma: aspectos positivos y negativos	21
5. Antecedentes del proceso colectivo en la legislación brasileña	23
5.1 Los derechos del consumidor en el régimen constitucional brasileño	23
5.2 Régimen legal brasileño de protección de los derechos del consumidor. Breve reseña de la ley N° 8078 del año 1990	24

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO EN LA ACCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Tribunales competentes	25
2. Legitimación para demandar	26
2.1 Legitimación activa	28
3. Procedimientos contemplados en la ley 19.496 para la protección de intereses colectivos y difusos.	29
3.1 Procedimiento de certificación	30
3.1.1 Requisitos	30
3.1.2 Efectos	31
3.1.3 Prueba	32
3.1.4 Pronunciamiento del tribunal	32
3.1.5 Resolución	33
3.1.6 Efectos de publicar	34
3.2 Procedimiento declarativo	34
3.2.1 Demanda	35
3.2.1.1 Requisitos generales	35
3.2.1.2 Requisitos especiales	35
3.2.2 Aspectos que considerar	36
3.2.3 Intervención de otros afectados	37
3.2.4 Facultad del Juez	37
3.2.5 Medidas Cautelares	38
3.2.6 Conciliación	38
3.2.7 Desistimiento	39
3.2.8 Apreciación de la prueba	39

3.2.9 Contenido de la sentencia definitiva	39
3.2.10 Apelación	40
3.2.11 Sentencia que acoge una demanda	40
3.2.12 Notificaciones de la sentencia	41
3.2.13 Sentencia que rechaza una demanda	42
3.2.14 Situación de las demandas temerarias	43
3.3 Procedimiento ejecutivo	44
3.3.1 Plazos	44
3.3.2 Contenido de la presentación de los intereses	44
3.3.3 Traslado	44
3.3.4 Prueba	45
3.3.5 Reposición	45
3.3.6 Ejecución del fallo	
CONCLUSIÓN	47
BIBLIOGRAFÍA	48

INTRODUCCIÓN

La protección de los intereses colectivos en el ámbito de los derechos de los consumidores y usuarios adquirió relevancia en Chile a partir de 2004 con la reforma de la Ley del Consumidor, estableciendo un marco normativo para la defensa colectiva de los derechos de los consumidores. Con la promulgación de la Ley N° 19.496, se otorga a los consumidores y usuarios la posibilidad de hacer valer sus derechos de manera colectiva, lo que les permite obtener un resultado común mediante una sola acción judicial. Esta acción no solo beneficia a quienes directamente participan en ella, sino que también extiende sus efectos a los miembros del colectivo que no han intervenido en el proceso, lo que amplía la cobertura de protección.

En este contexto, la Ley N° 19.995 de 2005 introduce el procedimiento para la defensa de los intereses colectivos y difusos, lo que representa un avance en la protección jurídica de los consumidores. Sin embargo, a pesar de los avances que estas normativas suponen, han surgido una serie de problemas prácticos y teóricos que cuestionan la efectividad y alcance de esta protección colectiva. En diversas sentencias dictadas por tribunales chilenos se ha señalado que, si un individuo o grupo de personas no participa directamente en el proceso judicial, quedan excluidos de los efectos de la sentencia, ya sea favorable o desfavorable. Esto deja en una situación de desprotección a quienes no han podido intervenir en la acción judicial por desconocimiento, falta de recursos o cualquier otra razón, lo que abre la discusión sobre la real aplicabilidad de la ley en términos colectivos.

A raíz de esto, la hipótesis central de esta investigación propone que, a partir de la comparación jurisprudencial entre la legislación chilena y la brasileña, se puede establecer que la legislación chilena no es completamente armónica al definir la protección del interés colectivo. En este sentido, la investigación tiene como objetivo formular un concepto más claro de lo que significa la protección del interés colectivo en el marco de la legislación chilena, tomando como base la legislación brasileña, que ha desarrollado mecanismos más claros y eficaces para la protección de los derechos colectivos y difusos. La propuesta busca resolver si la legislación chilena está alineada con los estándares internacionales en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores, y si la actual normativa en Chile proporciona una tutela efectiva para estos intereses colectivos.

El debate sobre la naturaleza de los intereses colectivos y difusos también ha sido abordado por diversos autores. En el caso de Gutiérrez de Cabiedes, se observa que existe una discusión sobre si estos intereses son de naturaleza pública o privada. Para algunos, estos intereses, al ser supraindividuales, deberían tener una protección de carácter público, mientras que otros consideran que su naturaleza es más cercana a lo privado, en tanto representan intereses de un grupo determinado de personas. Esta discusión plantea una cuestión fundamental: ¿cómo se deben tratar jurídicamente los intereses colectivos y difusos para garantizar su efectiva protección? En este sentido, la jurisprudencia y la doctrina han señalado que, aunque estos intereses se desarrollan en un ámbito intermedio, ni público ni privado, su protección debe tener una dimensión social, referida comúnmente en la doctrina como "colectiva", que, por ser compartida y no exclusiva, adquiere una relevancia superior y debe ser defendida por personas u organizaciones sociales que velen por su tutela.

Los objetivos de esta investigación son, en primer lugar, comparar jurisprudencialmente la protección de los intereses colectivos en el ámbito de los derechos de los consumidores y usuarios en la legislación chilena y brasileña, con el fin de establecer un concepto claro de interés colectivo y los mecanismos de protección correspondientes. Para ello, se analizarán fallos emitidos por la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y tribunales ordinarios en Chile, en especial los Juzgados de Policía Local. En segundo lugar, se busca identificar los diferentes tipos de interés en el consumidor, como los colectivos y difusos, y cómo se gestionan en ambos sistemas legales. Finalmente, se pretende determinar los efectos de las leyes N° 19.496 y N° 19.955 en la protección de los intereses colectivos, evaluando su implementación y posibles mejoras.

El método empleado en esta investigación será de tipo comparativo jurisprudencial, en el que se contrastarán las sentencias y regulaciones de la legislación chilena con las de la legislación brasileña. A través de este análisis, se identificarán similitudes y diferencias, así como las mejores prácticas adoptadas en Brasil, que puedan servir de modelo para el sistema jurídico chileno. Asimismo, se profundizará en las modificaciones que la Ley N° 19.955 introdujo al sistema chileno, especialmente en relación con la legitimación activa para la defensa de los intereses colectivos, y se discutirá el impacto de estos cambios.

Por último, se tratará el problema de la legitimación para la defensa de los intereses colectivos y difusos, una cuestión clave en la protección de estos derechos. Si bien en Chile la Ley 19.955 reconoce la acción colectiva en defensa de estos intereses, se plantea la interrogante de si el sistema actual garantiza una verdadera protección para todos los afectados, en especial aquellos que no tienen los recursos o el conocimiento necesario para intervenir en los procesos judiciales. En este punto, se contrastará la experiencia chilena con la brasileña, donde el sistema ha sido más robusto en cuanto a la selección de los representantes del grupo y en el control judicial sobre la adecuación de los mismos, garantizando una mayor efectividad en la protección de los intereses colectivos.

Con esta investigación, se espera contribuir a la discusión sobre la protección de los intereses colectivos y difusos, ofreciendo propuestas para mejorar la legislación chilena en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, y, al mismo tiempo, enriquecer la comprensión teórica y práctica de los mecanismos de tutela procesal de estos intereses a nivel nacional e internacional.

CAPÍTULO I

INTERESES INDIVIDUALES, COLECTIVOS Y DIFUSOS

1.- Evolución de esta figura jurídica.

Hasta finales del siglo pasado, la figura del consumidor no tenía importancia en el orden económico y social, puesto que se pensaba que los mecanismos del mercado, dentro de un sistema de equilibrios económicos eran capaces por sí mismos de asegurar su protección.

Esta situación se vio superada y como consecuencia surge entonces como representación de un poder institucionalizado y encomendado a la protección de la libertad de los sujetos en cuanto a sus relaciones económicas.

Es por ello que empieza hablar de estos nuevos derechos, que son aquellos que proceden de una cierta concepción de la vida en comunidad, y sólo se pueden realizar por conjunción de los esfuerzos de todos los que participan en la vida social.¹

Estos intereses poseen también una dimensión social puesto que pertenecen a una colectividad de personas, es aquí donde se insertan los intereses de los consumidores, los intereses medioambientales, los usuarios de servicios públicos, de los inversionistas y de todos aquellos que integren una comunidad compartiendo sus necesidades.² Agrega el autor que “el individuo por su temor, su desconocimiento o su impotencia ante fuerzas más poderosas, como puedes ser grandes empresas, se ve obligado para defender sus intereses, a reforzar sus vínculos de solidaridad con aquellos que ostentan intereses próximos a los suyos.

¹ Cfr. VASAK K.; “Human rights: as a legal reality”, The international dimensions of human rights (ed. VASAK, K.1), Greenwood Press, Connecticut, 1982, pp.3-1o.

² BUJOSA VADELL, L.; *La protección jurisdiccional de los intereses de grupo*, Bosch, Barcelona, 1995, p.21.

1.1.-Historia de la instalación de los intereses colectivos y difusos en la legislación nacional y en la legislación brasileña.

Luego de un examen exhaustivo de la doctrina nacional,³ se pueden constatar los primeros intentos del legislador por proteger este tipo de intereses, a comienzos de la primera mitad del siglo XX, fecha en la que se consagraron los primeros mecanismos tendientes a la protección de los intereses colectivos y difusos.

De esta manera, las primeras manifestaciones de protección se remontan a las luchas por reivindicaciones sociales, manifestadas principalmente a través de demandas laborales, derechos sindicales, beneficios sociales y previsionales. En la década de 1950, los intereses colectivos y difusos ya no se vinculaban tan sólo con derechos de índole laboral, sino que además se referían a la defensa en juicio de las “tomas” o a las querellas por usurpación. Así, los habitantes de estas tomas de terrenos se defendían alegando que su actuar obedecía al ejercicio legítimo de un interés difuso, que consistía en que todos los pobres tenían derecho a tener una casa, premisa que se basaba en el modelo del estado de bienestar que se intentaba conformar en esa época. Luego, a partir de 1970, los intereses colectivos sirvieron para justificar la utilización de leyes antiguas, para la creación de las llamadas “Áreas de la Economía”,⁴ siendo su principal justificación la primacía del interés colectivo. A comienzos de la década de 1990, los conceptos de intereses colectivos y difusos abarcaban un nuevo aspecto, que eran los Derechos Humanos, y las acciones judiciales que intentaban protegerlos respondían a la idea de que resguardaban intereses “supraindividuales”. Actualmente, el concepto y defensa de intereses colectivos y difusos se ha desarrollado en áreas tales como el Derecho Ambiental, Derecho a la Salud y Derecho del Consumidor.

En los sistemas de Civil Law, fue la legislación brasileña la primera en introducir este tipo de tutela mediante la reforma de la ley de acción popular. Luego, la introdujo en la ley de

³ Principalmente destacamos el texto de Felipe Riveros “Relatoría sobre Acciones de interés Público en Chile” en Cuaderno de Análisis Jurídico N.º 7 (1997), Universidad Diego Portales.

⁴ Con este término nos referimos al Sistema de Economía Planificada, que se basaba principalmente en la idea de que el Estado era el dueño de los medios de producción.

1985 sobre “acción civil pública”, y finalmente en 1990 la perfeccionó en el Código de Defensa del Consumidor, cuyas disposiciones procesales son aplicables a la tutela de cualquier interés supraindividual. En ese mismo texto legal, creó la categoría de los intereses individuales homogéneos, cuya protección posibilita la reparación de los daños individualmente sufridos, que en el sistema de las *class actions for damages*.⁵

2.- Concepto de intereses individuales, difusos y colectivos.

La palabra interés proviene del latín “interesse”, que significa importar. Por su parte, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española señala, dentro de una de sus acepciones, que interés es “conveniencia o beneficio en el orden moral o material”. Observando el concepto de interés desde la perspectiva jurídica se puede apreciar una relación que debe existir entre la situación de hecho contraria a derecho o al estado de incertidumbre que afecta al solicitante y la necesidad de la solución demandada, así como en la actitud de ésta para poner fin a dicha situación o estado. Sin embargo, es necesario precisar que, dentro del concepto de interés, se distinguen diversos tipos. Así, es posible referirse, ya sea, a intereses individuales, intereses difusos e intereses colectivos.

Estos apartados no justifican una enumeración, debido al escaso contenido de cada uno.

Elimine los números y refiérase a cada concepto en puntos aparte.

En primer lugar, en nuestro ordenamiento jurídico, lo normal es la concurrencia de intereses individuales, “en cuyo caso la persona a quien se le ha incumplido un contrato, o se le ha producido un daño por un tercero mediante una acción u omisión dolosa o culposa, pretende accionar directamente o debidamente representada para la protección de su interés”⁵

En el nuevo artículo 50 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su inciso 4º señala que “son de interés individual las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado”. Por lo tanto, si se trata de un interés individual, lo que corresponderá será el ejercicio de las acciones

⁵ Maturana, Cristián (2004). Charla de la Cámara de Comercio del 8 de mayo de 2004. Santiago, Pág.9

individuales, que contempla nuestro ordenamiento y que vienen a constituir la regla general., teniendo el interesado la posibilidad de actuar en forma personal o por vía de representación, de conformidad con las reglas generales consagradas en el Código de Procedimiento Civil.

En segundo lugar, se debe tener presente que existen los llamados intereses colectivos, y que han sido definidos por la Ley como “aquellos en que los titulares de las acciones son un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación de base”, es decir, en este caso, se trata de un conjunto de personas que se encuentran vinculadas entre sí en virtud de un contrato que todas ellas han celebrado previamente con un mismo sujeto o persona. Por ello que no es de extrañar que, cuando existen intereses colectivos, se autorice a uno o a algunos de los afectados para que actúe en representación de todos los demás. De esta manera, el artículo 50 inciso 5° de la ya citada Ley, nos señala que “son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto ⁶determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”.

Podríamos señalar como interés colectivo aquellos que son de naturaleza supraindividual e indivisible, pero existe entre los titulares de esos intereses algún tipo de vinculación jurídica.

En tercer lugar, se encuentran los intereses difusos, los que han sido conceptualizados en la doctrina como “aquéllos en que los titulares de las acciones son personas indeterminadas o ligadas entre sí, sólo por circunstancias de hecho”⁷, es decir, aquí estamos en presencia de un conjunto de personas vinculadas entre sí únicamente por una situación de hecho y, que mediante el ejercicio de la acción que les corresponde, pretenden impedir que se siga afectando el determinado bien jurídico que se relaciona con dicho interés colectivo. Para cumplir con tal objetivo, al igual que en el caso de los intereses colectivos, se faculta a una

⁶ Pffefer, Francisco (1997). “Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor”. En: Gaceta Jurídica, N.º 205, Pág. 21.

⁷ Pffefer, Francisco (1997). Ob.cit. Pág. 22.

determinada persona para que actúe en representación de todos los demás. Así, el artículo 50 inciso 6° de la Ley N.º 19.496, señala que “son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

Podríamos señalar entonces como interés difuso aquellos intereses supraindividuales de naturaleza indivisible de los que son titulares sujetos indeterminados unidos por circunstancias de hecho.

De esta manera, se hace una gran diferencia que existe entre intereses colectivos y difusos es que, en los primeros, sólo se trata de un grupo determinado de personas que se encuentran afectadas por una situación derivada de una relación jurídica por lo que, perfectamente, éstas pueden pretender la reparación monetaria del daño sufrido, en cambio, tratándose de intereses difusos, el afectado es un grupo indeterminado de personas que han experimentado un daño o perjuicio en un determinado bien jurídico que le es común a todos ellos, por lo que resultará imposible indemnizarlos, ya que al tratarse de un grupo cuyo número no es definido, sólo podrá pretenderse el cese del acto u omisión lesivos.

Por último, cabe señalar que en la doctrina extranjera se han agrupado los intereses difusos colectivos o supraindividuales en tres categorías:

- a) Aquellos relacionados con la ecología y protección del medio ambiente.
- b) Los que agrupan valores espirituales y culturales.
- c) Los referidos a la defensa de los derechos de los consumidores. Es precisamente a esta última categoría a la que se avocará el análisis de la presente monografía.

3.- Antecedentes de los intereses colectivos y difusos en el Derecho del Consumidor.

El consumidor, en términos jurídicos, es aquella persona que para obtener bienes y servicios se relaciona contractualmente con un proveedor, o sea, con un productor de bienes o prestador de servicios. Fue precisamente, a partir del siglo XIX, con el surgimiento de importantes y nuevas industrias, que la relación entre consumidores y proveedores adoptó una mayor complejidad, a consecuencia de la tecnificación de los procesos productivos, la producción en masa y el nacimiento de los grandes mercados. Las relaciones contractuales comenzaron a ser reguladas por el Principio de la Libertad Contractual, por lo que el sólo hecho de celebrar un contrato sin coacción, permitía entender que había una justicia implícita en éste. Sin embargo, tal justicia era sólo formal, puesto que se dejaba de lado la falta de información a la que estaba sujeta una de las partes y el escaso poder de negociación que podía existir entre éstas. En concreto, los consumidores se encontraban en una posición de desmedro, producto de la escasa información y poder económico para negociar con el proveedor, lo que, en definitiva, repercutía en una falta de libertad para decidir contratar, principalmente cuando se trataba de bienes o servicios de primera necesidad. Ello repercutió en abusos por parte de los proveedores, tales como mala calidad del producto, publicidad engañosa, celebración de contratos de adhesión, y otras conductas que lesionaban los derechos de los consumidores.

Producto de lo anterior, en el siglo XX, se hizo sumamente necesaria la creación de mecanismos jurídicos de protección a los consumidores. Así fue que surgieron tres grandes sistemas que, hasta el día de hoy, amparan los distintos intereses de aquéllos:

- Control Judicial, que entrega a los Tribunales la protección de los consumidores.
- Sistema Administrativo, que confía la protección de los consumidores a entes de la Administración pública.
- Sistema de Autotutela, que entrega la protección de los consumidores a asociaciones voluntarias o privadas de éstos.

En la actualidad, el sistema más utilizado es el de Control Judicial, donde el consumidor que se ve lesionado en sus intereses y derechos ejerce una acción, iniciándose un proceso que terminará resolviendo la cuestión controvertida mediante sentencia judicial.

4.- Acciones de Clase en la Protección de Intereses Colectivos y Difuso

Para la protección de los intereses colectivos y difusos se ha estimado que el ejercicio de acciones individuales no basta para ampararlos, por ello, en los casos en que varias personas se encuentren afectadas por una misma situación jurídica o, de hecho, respectivamente, los diferentes ordenamientos jurídicos, por razones de eficacia, economía procesal y seguridad jurídica, han contemplado las Acciones de Clase. De esta manera, el ámbito de aplicación de las Acciones de Clase se refiere al resguardo tanto de los intereses difusos como colectivos, requiriéndose para su ejercicio, tan sólo, la actuación de aquellas personas que han sido debidamente facultadas para representar a todos los miembros de dicha clase, evitándose de esta manera la existencia de procesos paralelos referidos a un mismo conflicto. Corrobora lo antes dicho el nuevo artículo 50 de la Ley sobre Protección al Consumidor en sus incisos 5º y 6º, señalando al efecto, el primero de éstos que: “Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”. En tanto, el inciso 6º dispone que: “Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

5.- La situación de los intereses colectivos y difusos en el ordenamiento jurídico brasileño.

Dentro de los países de Latinoamérica, se puede sostener que Brasil es el país que cuenta con el cuero normativo más completo y moderno relativo a la protección de los intereses colectivos y difusos ya que es la primera en introducir este tipo de tutela mediante la reforma de la Ley de acción popular.

En primer lugar, define el concepto de interés colectivo “como los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible de que sea sujeto un grupo, una categoría o una clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica de base”, y define los intereses difusos como “intereses transindividuales, de naturaleza indivisible, de que sean sujetos personas indeterminadas y ligadas por circunstancias de hecho”.

Además, el Código de Defensa del Consumidor, en el Tercer Título, Capítulo Primero, legitima el uso de acciones judiciales para defender intereses difusos y colectivos. También, en el Capítulo Cuarto de éste mismo Título, trata sobre la cosa juzgada, y establece que la sentencia tendrá efectos “erga omnes” para las acciones por intereses difusos, y efecto “ultra partes” para las acciones colectivas.

La eficacia del cuerpo normativo brasileño se ha reflejado en la innumerable cantidad de acciones que se han iniciado y sentenciado en Brasil, destacándose principalmente, las acciones contra empresas de servicios médicos y contra la empresa Monsanto, para obligar a esta última a rotular los alimentos que tengan entre sus componentes organismos genéticamente modificados, y, además, con esta acción se logró prohibir en Brasil la plantación de semillas transgénicas.

CAPÍTULO II

Antecedentes del proceso colectivo en la legislación chilena

1.- Reformas Introducidas por la Ley 19.955 en la Protección de los Derechos Colectivos y Difusos

La doctrina procesal chilena carecía de trabajos que abarcaban esta temática, salvo en puntuales excepciones, esta situación cambia con la dictación de la Ley 19.955 de 14 de julio del año 2004, por la cual se introdujeron diversas modificaciones a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Entre ellas se reformó el Título IV de la ley, que pasó a regular los procesos colectivos; se definió legalmente a los “intereses difusos” e “intereses colectivos”; y se incluyeron especiales normas en materia de legitimación activa y cosa juzgada. El objeto general de la reforma es la búsqueda del equilibrio entre los proveedores y los consumidores, articulando “herramientas procesales adecuadas que permitan poner en práctica instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de una sentencia única”.

En este sentido se sostiene que la razón de ser la existencia de tales derechos se encuentra en la circunstancia que los consumidores constituyen un grupo protegido por el legislador.

2. Tutela constitucional de los derechos de los consumidores, o la situación constitucional de los derechos de los consumidores,

En el ámbito constitucional, en el artículo 20 de la Constitución, consagra el mecanismo denominado “recurso de protección”, el cual consiste en una acción que es conocida y resuelta por los tribunales superiores de justicia de nuestro país, como lo es las Cortes de Apelaciones en primera instancia y la Corte Suprema en segunda instancia. El objeto es brindar tutela efectiva a ciertos derechos fundamentales, entre los cuales se encuentra el derecho a la vida, a la integridad física y psíquica de las personas, a vivir en un medio ambiente libre de contaminación y a la propiedad de sus diversas especies sobre toda la clase de bienes corporales e incorporales.

De ahí que en nuestro concepto de recurso de protección podría ser usado como instrumento para reclamar tutelas colectivas de derecho, sin embargo, la interpretación

predominante es restrictiva, y en la práctica judicial esta acción no ha operado para la tutela colectiva.

3.- Antecedentes del Código de Procedimiento Civil

El Código de Procedimiento Civil no consagra normas sobre el tema de la tutela colectiva, tiene un sello liberal individualista y en consecuencia de ello solo participan como litigantes sujetos que debaten sobre derechos e intereses particulares, sin que exista regulación para las situaciones de los grupos de personas o los perjuicios que involucran a la colectividad.

Las reformas introducidas en el tiempo a esta legislación procesal no han contemplado la incorporación de mecanismos especiales para la tutela judicial supraindividual, limitándose a modificar ciertas cuestiones específicas que, en general, no alteran la base central del sistema procesal civil. Nuestro Código de Procedimiento Civil mantiene los lineamientos generales básicos que tuvo en sus inicios, cuyas raíces son decimonónicas e incluso medievales.⁸

La regulación de la intervención de terceros y las normas sobre *litis consortio* facultativo en su versión tradicional, no se presenta como idóneas ni suficientes para la tutela de estos derechos e intereses.

4.- Aplicación de la ley 19.496

4.1.- Impacto de la Reforma de la Ley del Consumidor en las Acciones Colectivas

Dentro de los objetivos que buscó la reforma introducida a la Ley del Consumidor se encuentran, entre otros, los siguientes:

a) Ampliar el ámbito de aplicación de esta Ley a todos los actos de consumo, incluyendo también las materias de salud, vivienda y educación;

⁸ TAOLARI OLIVEROS, R; "El proceso civil chileno y el Código Modelo", en *Estudios de Derecho Procesal*, Edeval, Valparaiso, 1990, pp.83 y ss.

- b) Agregar la noción de retracto o facultad de retirar el consentimiento ya otorgado en contratos;
- c) Agregar la facultad judicial de anular cláusulas consideradas abusivas en los contratos de adhesión, que no hayan sido aprobados o registrados por las autoridades;
- d) Agregar sistemas de publicidad para llamar a los consumidores a adherirse a las demandas respectivas;
- e) Dotar al SERNAC de facultades para denunciar las posibles infracciones y para asumir la defensa judicial de los consumidores. Sin embargo, la modificación más relevante, para los efectos de esta monografía, se refiere a la introducción de las “Class Action” o Acciones de Clases, orientadas a la protección de los intereses difusos y colectivos. Esta relevante reforma, como lo hemos visto a lo largo del trabajo, realizó cambios sustanciales en la anterior Ley del Consumidor, como, por ejemplo, alteró la forma clásica de entender que la protección jurisdiccional solamente es 48 individual, y que la persona que ejerce una acción la realiza a título propio, para obtener beneficios o compensaciones personales.

Con la modificación, se incorporó el criterio de que una persona puede ejercer el derecho de acción en contra de un proveedor, en representación de todos aquéllos que tienen un vínculo contractual con éste,⁹ para los efectos de declarar la responsabilidad o incumplimiento del proveedor y buscar una indemnización de perjuicios, siendo este el caso de la Acción de Clase que protege un interés colectivo. También se introdujo el criterio de que una persona en representación de un grupo que no se encuentra determinado (por ejemplo, por no tener un vínculo contractual con el proveedor), puede ejercer una acción con el objetivo de que se resguarden los intereses o derechos de los consumidores afectados. Por lo tanto, con el quiebre de la concepción individualista del ejercicio de la acción pasamos a la protección de intereses colectivos y difusos. Pero, además, con la efectiva protección de los intereses difusos y colectivos, se ha ampliado el derecho de acción, y así, tal como lo establece el actual artículo 50 en su inciso 3º, los consumidores pueden ejercer las acciones a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso

⁹ Las personas representadas, así como la que ejerce la acción conforman la Clase.

de los consumidores (lo que en términos procesales genera un aumento de la legitimación para presentar acciones). También, la introducción de las Acciones de Clases realiza profundos cambios en las directrices de tramitación de toda acción, los que veremos en el capítulo referido al procedimiento, siendo muy importante destacar la alteración del tradicional Principio del Efecto Relativo de las Sentencias, ya que, con la modificación, según el artículo 54 de la Ley, “la sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o de los demandados producirá efecto erga omnes...”. Por lo tanto, la situación actual de la Ley del Consumidor, centrándonos en los aspectos de las Acciones de Clase, logra otorgar un mecanismo eficiente y directo para poder defender y proteger los intereses colectivos y difusos, los cuales tienen como trasfondo el respeto a los derechos de los usuarios en general.

4.2.- Evaluación de la reforma a la luz de sus aspectos positivos y negativos.

Con la reforma introducida por la Ley N.º 19.955, debido a que se amplía el derecho de acción, y se les otorga mayor facilidad a los consumidores para participar en procesos judiciales, éstos se ven incentivados para exigir un cumplimiento total de las disposiciones de la Ley del Consumidor a proveedores y comerciantes. La forma de asegurarse de este cumplimiento es realizando una fiscalización del actuar de estos sujetos, los cuales, en el caso de no cumplir, pueden enfrentar las acciones de los consumidores. Es importante aclarar, que, si bien la fiscalización por parte de los consumidores no se realiza en forma profesional, como lo puedan realizar distintos servicios de gobierno, igualmente ésta se lleva a cabo, porque los consumidores, al tener el derecho de acción, les pueden exigir a los proveedores y comerciantes un actuar de acuerdo a la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de los aspectos negativos puede señalarse que permite dividir los costos de reclamación de un derecho entre varias personas. Esto se logra porque al presentarse una Acción de Clase (principalmente cuando se defienden intereses colectivos) los interesados son un grupo de personas que son representados por una sola, pero la sentencia afecta a todo el grupo. De esta manera, el grupo de personas se divide todos los gastos que implica el proceso, ya sea los honorarios para el abogado o el tiempo que cada una debe gastar en el desarrollo del juicio. Por lo tanto, esta división implica que

el proceso, para cada una de las partes miembros de la clase, termine siendo considerablemente más barato que seguir una demanda en forma individual.

Podemos decir que las partes podrán exigir sus derechos ante tribunales a costos bastante más reducidos que si decidieran llevar un proceso individual, porque gracias a las acciones colectivas, a través de un solo procedimiento varias personas pueden exigir el cumplimiento de los derechos de cada una. Por lo tanto, una ventaja esencial, desde el enfoque económico de las Acciones de Clase, es que permiten que los costos del litigio puedan repartirse entre muchas reclamaciones, produciéndose el fenómeno de obtener economías de escala en la litigación.¹⁰

Se ha sostenido que, para el funcionamiento del mercado y una adecuada relación entre proveedores y consumidores, la situación óptima es que exista la menor regulación posible, porque la existencia de un extenso catálogo de normas puede afectar las relaciones que se producen entre estas partes y sobreproteger a alguna de ellas.

Así, los partidarios de la no intervención en las relaciones entre consumidores y proveedores proponen que, para la protección de los intereses difusos, en el mercado, la función del Estado y de los particulares, se oriente a promover una mayor competencia, de manera que los consumidores se protejan de los abusos de los primeros mediante la decisión de no comprar a los proveedores que entreguen productos defectuosos o que realicen publicidad engañosa respecto a precio o calidad de un producto.

En estos casos, los consumidores optarán por otros comerciantes o proveedores. A través de este método, es la “soberanía de los consumidores” la que actúa en el mercado seleccionando a los proveedores que no atentan contra los derechos de los consumidores y desplazando a aquéllos que incurren en comportamientos desleales. Por lo tanto, los intereses difusos se verán resguardados, porque todo proveedor que atente contra éstos sufrirá la pérdida de sus clientes, y será reemplazado por aquel proveedor cuyo comportamiento sea acorde a una normativa específica.

¹⁰ Debemos entender por economías de escala el abaratamiento de los costes unitarios de un producto, logrado al aumentar la cantidad total producida.

5.- Antecedentes del proceso colectivo en la legislación brasileña.

5.1.- Los derechos del consumidor en el régimen constitucional brasileño

En Brasil la protección al consumidor está consagrada en la Constitución en su Capítulo I “de los derechos y deberes individuales y colectivos” señala en su artículo 5: “Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad”, en los siguientes términos:

Nº 7. Queda asegurada, en los términos de la ley, la prestación de asistencia religiosa en las entidades civiles y militares de internamiento colectivo;

Nº27. están asegurados, en los términos de la ley:

1. la protección de las participaciones individuales en obras colectivas y de la reproducción de la imagen y voz humanas, incluso en las actividades deportivas;

Nº 31. el Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor;

Nº 32. todos tienen derecho a recibir de los órganos públicos informaciones de su interés particular, o de interés colectivo o general, que serán facilitados en el plazo señalado en la ley, bajo pena de responsabilidad, salvo aquellas cuyo secreto sea imprescindible para la seguridad de la sociedad y del Estado;

Nº 69. El mandamiento de seguridad colectivo puede ser imperado por:

1. un partido político con representación en el Congreso Nacional;

2. una organización sindical, entidad de clase o asociación legalmente constituida y en funcionamiento desde hace un año por lo menos, en defensa de los intereses de sus miembros o asociados;

5.2.- Régimen legal brasileño de protección de los derechos del consumidor. Breve reseña de la ley N° 8078 del año 1990.

La ley N°8.078 establece en su artículo segundo señala un concepto de consumidor; “consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o un servicio como destinatario final.

Se equipará a consumidor a las colectividades de personas, que hayan intervenido en las relaciones de consumo.

En el Título III es su capítulo I, “Disposiciones generales”, artículo N° 81; La defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas podrá ser ejercida en juicio individualmente o a título colectivo.

La defensa colectiva será ejercida cuando se trate de:

I. Intereses y derechos difusos, así entendidos, para los efectos del Código, los supraindividuales de naturaleza indivisible, de que sean titulares personas indeterminadas y ligadas por circunstancia de hechos.

II. Intereses o derechos colectivos así entendidos como los supraindividuales, de naturaleza indivisible, de que sea titular un grupo, categorías o clase de personas, ligadas entre sí o parte contraria por una relación jurídica de base.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO EN LA ACCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Tribunales competentes

La Ley ha dispuesto en el inciso 3° del artículo 50 A que, tratándose de los procedimientos de las causas en que esté involucrado el interés colectivo o difuso de los consumidores, y del derecho a solicitar indemnización a través de dicho procedimiento, serán competentes para conocer de ellos los tribunales ordinarios, y en el artículo 51 dispone que éste se sujetará a las normas del procedimiento contempladas en la Ley 19.496,¹¹

Sobre este punto, la jurisprudencia ha señalado en reiteradas ocasiones que cuando se encuentra comprendido el interés general de los consumidores, el juez competente para conocer del asunto controvertido es el Juez de Policía Local y no el Juez civil, marcando con ello la diferencia entre esta clase de interés y el interés supraindividual.

Así, se ha señalado por la Corte de Apelaciones de Santiago,¹² que de acuerdo a la letra g) del artículo 58 de la ley en comento el Servicio Nacional del Consumidor tiene potestad legal para accionar judicialmente acerca de los incumplimientos que afecten a los consumidores fundado en el interés general de éstos, acción que le corresponde conocer y fallar a los Juzgados de Policía Local determinante, conforme a la regla general de competencia contemplada en el inciso primero del artículo 50; en tanto, no se está en el caso de excepción en que la ley le entrega competencia en razón de la materia a los tribunales de letras en lo civil y, además, porque la citada ley no constriñe a los Juzgados de Policía Local solamente a conocer el ejercicio de la acción judicial relativa a los intereses individuales de los particulares”.

¹¹ Modificación introducida por la Ley 20.543, de fecha 21 de octubre de 2011. Antes de la reforma, el procedimiento se sometía a las normas del juicio sumario contemplado en Código de Procedimiento Civil, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del citado Código y con las particularidades que señala la Ley N° 19.496

¹² Causa Rol N° 916-2012, de 25 de marzo de 2013.

2.- Legitimación para demandar

El reconocimiento de la existencia de intereses colectivos y difusos también resulta insuficiente si no va acompañada de una adecuada regulación procesal que configure con amplitud la legitimación activa para la defensa judicial de estos intereses.

En ciertas ocasiones se habla de legitimación colectiva para referirse a sujetos colectivos que actúan en un proceso, tales como las personas jurídicas u organizaciones sociales personificadas y se señala que este tipo de legitimación debe otorgarse a sujetos colectivos. Tampoco se puede distinguir con propiedad si la situación objetiva a defender es el interés de un grupo determinado y cohesionado de personas (interés colectivo) o indeterminado (difuso),

Cabe señalar además en materia de legitimación para la defensa de intereses colectivos y difusos, se plantean cuatro cuestiones esenciales:

- a) el alcance o naturaleza de la situación jurídica protegida, que puede ser individual o supraindividual;
- b) el ámbito de los legitimados, que puede ser individual o plural;
- c) la forma en que estos concurren, que puede dar a lugar a una legitimación exclusiva, compartida o inescindible;
- d) el carácter individual o colectivo (o público) de quien insta la tutela de la situación jurídica, conocida también como “portador de interés”

Es importante distinguir a su vez, dentro de lo que genéricamente hemos llamado objeto pretensión supraindividual, los casos que versan sobre intereses supraindividuales en sentido propio colectivo o difuso (lo que ya constituye ya un auténtico supuesto de “legitimación colectiva” de aquellos en que lo que existe es una pluralidad de derechos individuales homogéneos, conexos (de titularidad y legitimación individual, privativa), que son, en realidad, supuestos de legitimación “colectiva”, sino en todo caso, de acumulaciones de acciones y, eventualmente, de representación conjunta. El primero sería el caso de un particular, miembro de un determinado grupo social, que insta la reiterada o la no difusión de unas determinadas manifestaciones injuriosas dirigidas a ese grupo,

La legitimación colectiva conlleva a un problema que consiste en una disociación entre la legitimación y la titularidad de una posición jurídica lesionada¹³.

Las acciones en grupo derrumban el canon fundamental del Derecho procesal civil, según el cual la facultad de ejercer la acción correspondiente sólo a quien afirme ser titular del derecho deducido en juicio quedando el resto de los supuestos jurídicamente desprotegidos, puesto que la acción propuesta debe mirar a la tutela de los propios derechos e intereses y en todo caso, a los que aleguen la lesión de una situación jurídica estrictamente personal²³

Interesante es también el hecho de que la legitimación para la defensa de intereses supraindividuales tampoco constituye un supuesto de legitimación extraordinaria o por sustitución procesal.

Existe la necesidad de construir un concepto totalmente nuevo para la legitimación, ideológica más que jurídica que pueda aportar al interés colectivo, de grupo o de clase, y que se funda en la necesidad de superación de garantismo individualista y de nacimiento de un nuevo tipo, social o colectivo, concebido como salvaguardia, no sólo del individuo en un proceso individualista, sino también en los nuevos grupos y cuerpos intermedios.

En sistemas brasileños, el término “representación” no se entiende para estos efectos del modo tradicional, sino que considera representantes “a los legitimados por el derecho positivo de un país para entablar un pleito colectivo en beneficio del grupo titular del derecho difuso, colectivo o individual homogéneo”, y en que el representante es el portador en el juicio de los intereses del grupo”

¹³Cfr. TROCKER, N.; *Proceso civile e Costituzione. Problema di diritto tedesco e italiano*. Milano-Dott. A. Giuffrè Editore, 1974, pp, 205-206

2,1 legitimados Activos.

En esta materia se realizan las modificaciones más notorias. Con anterioridad a la modificación legal, el SERNAC, si bien contemplaba dentro de sus funciones “el velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores” (antiguo artículo 58 inciso 1º letra e de la Ley N.º 19.496), no se encontraba legitimado para poder presentar Acciones de Colectivas o Difusas para los efectos de proteger intereses difusos y colectivos, y la máxima participación que podía tener para defender el interés general de los consumidores se encontraba consagrada en la parte final del antiguo artículo 54 que señalaba “No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”. Con la modificación legal esta situación cambia completamente, y se le otorga al SERNAC la facultad de presentar acciones para la protección de los intereses colectivos y difusos.

Con respecto a las asociaciones de consumidores, también hay una gran innovación, ya que con anterioridad a la modificación legal, sólo podían representar a sus miembros y ejercer las acciones cuando éstos le otorgaran el respectivo mandato (antiguo artículo 8 letra d) de la Ley N.º 19.496), situación que cambió radicalmente con el artículo 8 letra e) de la actual Ley N.º 19.496, quedando las asociaciones de consumidores legitimadas para presentar Acciones tanto de interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores antes las autoridades jurisdiccionales o administrativas.

Por último, la innovación más drástica, en el tema de la legitimación activa, se encuentra en otorgarle la facultad para ejercer Acciones de Colectivas o Difusas, un grupo de consumidores que no sea inferior a 50 personas.

El artículo 51 N° 1 regula esta materia en la actual Ley de Derechos del Consumidor y señala de forma taxativa las personas naturales y jurídicas que se encuentran facultadas para ejercer las Acciones de Clase (colectivas y difusas):

- a) El Servicio Nacional del Consumidor SERNAC;
- b) Una Asociación de Consumidores que se hubiere constituido, a lo menos,

seis meses antes de la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores, que no sea inferior 50 personas, debidamente individualizados, y que se encuentren afectados en un mismo interés.

3, Procedimientos contemplados en la ley 19.496 para la protección de intereses colectivos y difusos.

Con la Ley N.º 19.955, se reformó la Ley de Derechos del Consumidor, consagrándose tres procedimientos que se deben seguir para lograr la protección de los intereses colectivos y difusos. Estos procedimientos son:

a)- Certificación previa,

Procedimiento de certificación previo, que tiene por finalidad de determinar si se cumplen los requisitos de admisibilidad para poder dar curso a la demanda.

b) Procedimiento declarativo

Procedimiento declarativo, cuyo objetivo central es determinar la forma en que se han afectado los intereses colectivos o difusos, la responsabilidad del o los proveedores demandados y la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de éstas.

c) Procedimiento ejecutivo o indemnizatorio

Procedimiento ejecutivo o indemnizatorio, donde se determina la pertenencia de las personas a la clase o grupo, para los efectos de otorgar la indemnización correspondiente. En relación con este procedimiento, se debe señalar que sólo es procedente la determinación de indemnizaciones o reparaciones cuando exista daño y un vínculo contractual entre los consumidores y proveedores (artículo 50 inciso final, ley 19,496).

3.1.- Procedimiento de Certificación.

Este procedimiento se ha establecido para los efectos de precisar si la demanda cumple con los requisitos de admisibilidad que se encuentran señalados en el artículo 52 de la Ley 19,496. Esta certificación, al igual que los demás procedimientos que contempla la nueva normativa se tramita ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, teniendo una naturaleza contenciosa y preliminar.

3,1,1,- Requisitos

El legislador, para evitar que exista un abuso de las Acciones de Clase, ha establecido una serie de requisitos y elementos que éstas deben reunir para poder ser tramitadas. El fundamento de estas exigencias se basa en los efectos que puede producir el exceso de Acciones de Clase, como, por ejemplo, el encarecimiento de los bienes para los consumidores.

Así, según el artículo 52, el tribunal ante el cual se interponga la acción deberá efectuar la declaración de admisibilidad de ésta, para lo cual deberá tener en consideración el cumplimiento de los siguientes requisitos:

“a) Que la acción haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

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

c) Que la acción deducida precise 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 justifique, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial de protección de intereses colectivos o difusos para que sus derechos sean efectivamente cautelados”. Pero, además de regular en forma estricta los requisitos de procedencia de la acción, el legislador ha limitado la admisibilidad de ésta, a aquellas situaciones donde efectivamente el proveedor puede evitar los perjuicios por medio de la implementación de procesos de producción más modernos.

Además, descarta la procedencia de acciones en aquellos casos donde existen

procedimientos de atención a los clientes que pueden otorgarles soluciones a sus problemas.

Por lo tanto, independientemente del número de afectados, si concurren copulativamente las siguientes

condiciones, no será admisible la acción correspondiente:

“a) Si el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria;

b) Si el proveedor prueba 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

c) Si las fallas o defectos no representan riesgo para la salud”. (Artículo 52 inciso 1°).

3,1,2,- Efectos

Una vez interpuesta la Acción de Clase, se producen diversos efectos, entre los cuales cabe mencionar los siguientes:

a) El demandante, mientras se encuentre pendiente el procedimiento, no podrá deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos por los cuales ha iniciado la acción (artículo 51 N.º 5).

b) Se producirá la interrupción de la prescripción de las acciones indemnizatorias que tengan derecho a ejercer los consumidores afectados por el acto u omisión lesivos. Para las personas que efectúen la llamada “reserva de derechos”, el nuevo plazo de prescripción comenzará a correr desde que la

sentencia se encuentre firme y ejecutoriada (artículo 51 N.º 6).

c) El demandado dispondrá de un plazo de diez días para formular las observaciones que estime pertinente respecto de los requisitos de admisibilidad de la acción (artículo 52 inciso 2°).

3,1,3,- Prueba

Se recibirá a prueba la admisibilidad toda vez que el juez considere que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Este término probatorio, se regirá por las normas de los incidentes, de lo que se desprende, entonces, que tal período será de 8 días (artículo 52 inciso 2º de la Ley de Protección al Consumidor relacionado con el artículo 90 del Código de Procedimiento Civil). Además, y según se establece como regla general en el inciso 1º del artículo 51, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

3,1,4, Pronunciamiento del Tribunal

Debido a que el legislador ha consagrado esta etapa como preliminar dentro del proceso, ha estimado que su tramitación debe ser breve. Por ello que la nueva Ley de Protección al Consumidor ha dispuesto que “el juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso” (artículo 52 inciso 2º).

La resolución que pronuncie el juez respecto de la admisibilidad de la acción será susceptible de ser impugnada mediante el Recurso de Apelación, el que procederá en ambos efectos (artículo 52 inciso 2º). Por su parte, el artículo 51 N.º 8 establece que “todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones”.

3,1,5,- Resolución

El artículo 52 en sus incisos 4º y 5º dispone que, si la acción es declarada inadmisibile, ésta sólo podrá volver a deducirse en forma individual, ante el tribunal correspondiente, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2 bis letra c) de la Ley. Sin embargo, si surgieran nuevas circunstancias que permitiesen cuestionar la inadmisibilidad declarada, cualquiera de los legitimados activos podrá interponer ante el mismo tribunal una nueva Acción de Clase.

Por otra parte, si la acción es admitida a tramitación, el artículo 53 en su inciso 1º establece que, ejecutoriada la resolución respectiva, “el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente”.

En relación con lo anterior, el inciso 2º del artículo 53 ha señalado que los avisos deberán contener, como mínimo, determinadas enunciaciones, pero será responsabilidad del secretario del tribunal establecer el contenido definitivo de los mismos. Así, las menciones mínimas que establece la Ley son:

- “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 solicita la acción colectiva;
- 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 juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él”.

3,1,6,- Efectos de publicar

Una vez que se hubieran publicado los avisos, se generarán tres importantes consecuencias:

a) En primer lugar, se producirá el efecto de litispendencia, ya que ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado por los mismos hechos, salvo que compareciere haciendo valer una reserva de derechos (artículo 53 inciso 3°).

b) En segundo lugar, comenzará a correr el plazo de 30 días que tiene todo consumidor para efectuar la reserva de acciones. Si así ocurriese, los afectados que hubiesen reservados sus derechos, no se verán afectados por la sentencia (artículo 53 inciso 4°).

c) Por último, se producirá la acumulación de aquellos juicios que se encontraren pendientes por los mismos hechos y en contra del mismo proveedor. Esta acumulación se llevará a cabo según las reglas generales dispuestas en Código de Procedimiento Civil, pero tomando en consideración

que rigen las siguientes reglas especiales:

“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, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia” (artículo 53 inciso final).

3,2 procedimiento declarativo

El legislador estimó conveniente que, para lograr una adecuada defensa de los intereses colectivos y difusos, el procedimiento declarativo se tramitara de acuerdo a las normas del Juicio Sumario, con excepción de lo dispuesto en los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil, es decir, no procede aquí la conversión del procedimiento, el acceso provisional a la demanda, ni la omisión del período de prueba.

De esta manera, se evitará un procedimiento largo que implique altos costos para las partes. Sin perjuicio de lo anterior, igualmente la Ley de Protección al Consumidor contempla ciertas reglas especiales para este procedimiento, debido al especialísimo carácter que

tienen las Acciones de Clase en el Derecho chileno (artículo 51 inciso 1°).

3,2,1 Demanda

El contenido de la demanda debe ser acorde al objetivo central que tiene este juicio. Por esta razón, “La demanda, en lo que dice relación a las peticiones relativas a los perjuicios, debe señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en la misma situación” (artículo 51 N.º 2). Para cumplir con esta finalidad, a lo largo de todo el juicio, el juez podrá ordenar la formación de grupos, o de subgrupos, con el objeto de declarar la procedencia y determinar el monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o subgrupos, así como para ordenar la devolución de lo pagado en exceso y determinar la forma en que se efectuará aquélla” (artículo 53 A relacionado con artículo 53 C letras c) y d)).

3,2,1,1,- Requisitos generales

El libelo de la demanda debe cumplir con las exigencias del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y el juez, además, deberá examinar que concurren las exigencias contenidas en el artículo 52 de la ley 19,496, relativas a ciertos requisitos formales que debe tener en cuenta el juez para declarar admisible la acción y las que nos referimos cuando tratemos de la admisibilidad de la acción colectiva,

3,2,1,2,- Requisitos especiales

El artículo 52 establece ciertos elementos que deben concurrir para que la acción pueda ser admitida por el tribunal,

Primero la acción debe ser deducida por algunos de los legitimados activos individualizados en el artículo 51 de la encomendada ley a lo que ya nos hemos referido,

Segundo, la demanda debe contener una exposición clara de los hechos y fundamentos de derechos que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los

consumidores.

Constituye un requisito especial en relación con los establecido en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, puesto que se exige específicamente detallar como se ha visto afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, los que se traduce en la necesidad de configurar de modo particular la causa a pedir,

3,2,2 Aspectos a considerar

Nuevamente, debido a que las Acciones de Clase son una innovación en la legislación nacional, el legislador se encontró con la dificultad de que las reglas generales sobre la indemnización de perjuicios no les eran totalmente aplicables, o la aplicación de éstas producía situaciones que podían perjudicar en forma excesiva al demandado. Por esta razón, el legislador estableció una serie de reglas de carácter especial aplicables a la indemnización de perjuicios cuando proceda en este tipo de juicios. Estas reglas son:

a) En primer lugar, “las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor”

(artículo 51 N.º 2).

b). En segundo lugar, no se permitirá la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil (artículo 51 N.º 2)

c) Finalmente, para determinar las indemnizaciones o reparaciones que correspondan en los procedimientos de acciones colectivas o difusas, se deberá acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados. (Artículo 50 inciso final).

3,2,3 Intervención de otros afectados

Con respecto a la posibilidad de hacerse parte en el juicio una vez que éste ya se ha iniciado, el artículo 51 N.º 3 sostiene que “Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio”. Por lo tanto, a través de este artículo se facilita la intervención de terceros que no formaban parte en el juicio con anterioridad a la presentación de la demanda.

3,2,4 Facultad del Juez

Para resguardar el óptimo desempeño del abogado que defiende a la clase.

Un factor relevante a considerar en las Acciones de Clase es la existencia de más de un abogado representando a los consumidores que aleguen la afectación de sus intereses. En estos casos, existen altas probabilidades que sus actuaciones, de forma descoordinada, provoquen el entorpecimiento del juicio, situación que contempla y subsana el artículo 51 N.º 7 de la Ley, que sostiene en su inciso 1º “En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados”.

En relación a las atribuciones que debe tener el procurador común, se debe tener presente que éstas se encuentran consagradas en el inciso 2º del artículo antes citado, y corresponden a aquéllas contempladas en el Libro I del Código de Procedimiento Civil, relativo a las “Normas de Comparecencia en Juicio”.

Por otra parte, la resolución que el tribunal dicte para el nombramiento del procurador común se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario (pueden existir casos excepcionales donde el juez señale un tipo de notificación diferente, debido al número de afectados con la designación del procurador común). Es importante destacar que una de las normas para desincentivar la concepción de las acciones colectivas como un negocio para los abogados, aparece en este artículo, en el inciso 4º, que sostiene que al juez le corresponde regular los honorarios del

procurador común considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio, acto que realizará al momento de dictar la sentencia o una vez definidos los miembros del grupo.

Para finalizar con esta sección, debemos analizar el artículo 51 N.º 7 inciso 6º, donde se consagra el deber de resguardo que tiene el juez, para los efectos de proteger a los legitimados activos de la Acción de Clase, aquí, el juez actuando como “un mandatario de la clase” puede revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores.

3.2.5.- Medidas Cautelares

Estas medidas también se incluyen en el procedimiento de las Acciones de Clase, y se faculta al juez para ordenar la custodia de bienes susceptibles de causar daño (artículo 50 F).

3.2.6.- La Conciliación.

Debido a los altos costos que implica para las partes llevar un proceso hasta la sentencia, de manera muy acertada, se consagra la conciliación en este procedimiento. Así, el artículo 53 B, sostiene: “El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso”.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas. Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios”.

3.2.7.- Desistimiento

Como ya lo hemos visto en este capítulo, existe un marcado resguardo por parte del legislador de los intereses de los legitimados activos. En esta materia se ratifica lo antes dicho y, en el caso de desistimiento, se da traslado al SERNAC, teniendo éste la posibilidad de hacerse parte dentro del 5º día. Este procedimiento también es aplicable cuando el legitimado activo pierda esta calidad y no pueda continuar con la demanda (artículo 53 B inciso final).

3.2.8.- Apreciación de la prueba.

Se conserva el sistema de la sana crítica.

3.2.9.- Contenido de la sentencia definitiva.

Debido a que nos encontramos frente a una acción que no se contemplaba anteriormente en nuestro ordenamiento jurídico, además de los requisitos clásicos que debe cumplir toda sentencia (artículo 170 del Código de Procedimiento Civil), el artículo 53 C establece menciones especiales que debe contener la sentencia para que efectivamente logre proteger el interés de los consumidores. Estas menciones son:

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

- b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere 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 el 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 tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores”.

Además, el mismo artículo, en su inciso 2º, ha establecido que, si el juez lo estima conveniente, no será necesaria la comparecencia de los interesados, en los términos dispuestos por el artículo 54 C, para exigir algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de ellos, por estimar el juez que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder al pago de aquellas obligaciones.

3.2.10.- Apelación.

En contra de la sentencia definitiva procede el Recurso de Apelación en ambos efectos. La apelación se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte (artículo 51 N.º 8 y 53 C inciso final).

3.2.11.- Sentencia que acoge la demanda.

Debido a que nos encontramos frente a una Acción de Clase, el resultado de la sentencia que acoge la demanda es de carácter erga omnes para todos los miembros de la clase. Sin embargo, en la Ley se establecen dos excepciones, la primera se encuentra contemplada en el inciso final del artículo 53 N.º 2, que se refiere a los procesos que no han podido acumularse, y la segunda dice relación con la reserva de derechos que contempla el mismo artículo. El efecto erga omnes de la sentencia se regula detalladamente en el artículo 54.

3.2.12.- Notificación de la sentencia.

Producto de que nos encontramos frente a una sentencia que tiene un efecto erga omnes, y dado que, el sistema ordinario de notificaciones se estructura en base a acciones individuales, la Ley del Consumidor tuvo que regular la forma de notificaciones de las actuaciones judiciales que se realicen en este proceso. Encargado de esta labor se encuentra el artículo 54, que en sus incisos 2º, 3º y 4º, ha dispuesto: “La sentencia será dada a conocer 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 que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante, lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.”

Asimismo, el artículo 54 A de la Ley N.º 19.496 ha señalado que “corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
- b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;
- c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;
- d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras”.

3.2.13.- Sentencia que rechaza la demanda.

Una de las grandes interrogantes al momento de iniciar esta investigación se refería justamente a qué pasaría en los casos en que se rechazara la demanda. Esto, porque en el caso de que se dicte una sentencia desfavorable para los actores y tenga lugar el efecto erga omnes que procede cuando la acción es acogida, nos encontraríamos con un resultado funesto para las personas que conforman la clase, debido a que éstas verían extinguido su derecho, y, por lo tanto, no podrían volver a presentar acciones fundadas en los mismos hechos, ni de manera individual.

Todo esto habría significado que las personas afectadas perderían el ejercicio de su acción debido al actuar de otro (la persona que ha actuado a nombre de la clase), independiente de si cooperaban con el demandante o se mostraban indiferente frente a su actuar.

Por lo tanto, la consecuencia inevitable que dilucidábamos era que una persona podía perder su derecho a ejercer una acción por culpa del actuar de un tercero, situación que atentaba directamente contra el artículo 12 del Código Civil.

A nuestro parecer, la solución contemplada por el artículo 54 inciso final, ha resuelto esta situación de la manera más compatible con nuestro ordenamiento jurídico, ya que como lo veremos a continuación, ella no implica la extinción de la acción para los miembros de la clase y, al efecto, la citada norma dispone que: “Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52”.

Por lo tanto, se desprende de la disposición anterior, que no se produce una extinción del derecho de acción de los miembros de la clase si la acción colectiva es desestimada. En relación con este artículo se debe señalar que no es correcto considerar que existe una desigualdad ante la Ley. Esto, porque, aunque varía el efecto de la sentencia según el

resultado de la demanda, se debe considerar que las partes se encuentran en diferentes situaciones, ya que el demandante está defendiendo intereses colectivos y el demandado está abogando por intereses individuales. De lo anterior, debemos comprender que, si bien se produce un trato distinto para el consumidor y el proveedor, esto se debe a que las partes se encuentran en situaciones totalmente diferentes y, por lo tanto, es justificable un tratamiento jurídico distinto.

3.2.14. Situación de las demandas temerarias.

Para evitar que se produzca un exceso de litigios por Acciones de Clase (situación puede traer consecuencias funestas que hemos explicado en la sección de la monografía referente a las críticas de las acciones de clase), la Ley ha implementado un mecanismo de sanción para las demandas temerarias.

De hecho, el artículo 50 E establece que “cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración respecto del ejercicio de una acción colectiva o difusa, los responsables serán sancionados con una multa que podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido”. Si el juez, “dentro del plazo de tres años, declarase temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada”. En tanto, “los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años” (artículo 7 inciso 2º y 3º).

3,3,- Procedimiento indemnizatorio o ejecutivo

3,3,1 Plazo

La Ley N.º 19.496 ha establecido que “los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso” (artículo 54 C inciso 1º). Además, dentro de este mismo plazo los interesados podrán efectuar la reserva de sus derechos, con el objeto de perseguir la responsabilidad civil del demandado en un juicio distinto, en donde no se discutirá la existencia de la infracción, pues está ya se encuentra reconocida (artículo 54 C inciso 2º). Si no se lleva a cabo la reserva de derechos, no se podrá iniciar una nueva acción por los mismos hechos (artículo 54 C inciso final).

3.3.2.- Contenido de la presentación de los interesados.

La presentación deberá ser hecha con el patrocinio de un abogado y, en ella, el interesado solamente se limitará a acreditar su condición de miembro de la clase o grupo (artículo 54 C inciso 2º). La persona que ejerza esta facultad no tendrá derecho a iniciar una acción fundada en los mismos hechos (artículo 54 C inciso final).

3.3.3.- Traslado.

El artículo 54 E dispone que una vez transcurrido el plazo de noventa días corridos a que se refiere el artículo 54 C, y designado el procurador común, si correspondiese, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, para que éste, dentro del plazo de diez días corridos, controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. Este plazo podrá ser ampliado por el juez, a petición de parte, por una sola vez y por resolución fundada. En tanto, la resolución que confiere el traslado se notificará por el estado diario.

3.3.4.- Prueba.

Si existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, el juez abrirá un término probatorio, que se regirá por las reglas de los incidentes (artículo 54 E inciso 2º).

3.3.5- Reposición.

En contra de la resolución que falla el incidente de prueba, procederá el Recurso de Reposición, con apelación en subsidio.

Una vez que se falle el incidente, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado (artículo 54 E inciso 3º y 4º).

3.3.6- Ejecución del fallo.

Resuelto el incidente de prueba, el monto total de las indemnizaciones o reparaciones quedará fijado en forma irrevocable (artículo 54 E inciso final). Por ello es que, a partir de este momento, el demandado, para cumplir con la obligación de indemnización que pesa en su contra, tendrá un plazo de 30 días corridos para consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones (artículo 54 F inciso 1º).

Cuando, a juicio del tribunal, el cumplimiento de la obligación impuesta al demandado importe una afectación patrimonial de éste, cercana a la insolvencia, el juez podrá establecer dos modalidades distintas de pago: un pago mensual de indemnizaciones completas por cada demandante, debidamente reajustadas, con interés corriente según su fecha de pago, o bien, establecer una forma de cumplimiento alternativa de pago. Pero para que estas modalidades tengan aplicación, será necesario que el demandado otorgue una fianza u otra forma de caución. Las resoluciones que el juez dicte para llevar a

cabo estos programas alternativos de pagos no son impugnables por recurso alguno (artículo 54 F incisos 2º, 3º, 4º y final).

Finalmente, el artículo 54 G señala que “si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto.

El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva”.

CONCLUSIÓN

En primer lugar, es necesario destacar que, aunque nuestra legislación ha avanzado significativamente con la introducción de reformas como la Ley 19.955 y la posibilidad de presentar acciones colectivas y difusas, las modificaciones aún no han sido suficientes para resolver los desafíos inherentes a la práctica de estas acciones. Si bien se ha dado un paso importante al crear mecanismos para la protección de los intereses colectivos y difusos, el proceso sigue siendo complejo y carece de una implementación eficiente.

Una de las principales deficiencias es la falta de participación activa del SERNAC en la defensa de estas acciones. Aunque este organismo cumple con un rol informativo y de orientación, considero que su involucramiento debe ir más allá. El SERNAC debería ser un actor activo en la defensa jurídica de los consumidores, similar a otros sistemas judiciales de protección colectiva, como el que existe en Brasil. En la legislación brasileña, las asociaciones de consumidores tienen un rol destacado en la defensa activa, lo cual potencia la protección efectiva de los derechos colectivos.

En cuanto a las asociaciones de consumidores, la modificación legal ha limitado su protagonismo, ya que, con la facultad otorgada al SERNAC, los consumidores ya no tienen la misma necesidad de recurrir a estas entidades para actuar en defensa de sus derechos. Esto podría restar visibilidad y fortalecimiento a las asociaciones, que deberían desempeñar un papel fundamental en la educación jurídica y la movilización colectiva de los consumidores.

Finalmente, es crucial fomentar una cultura jurídica que permita a los consumidores conocer sus derechos y los beneficios de las acciones colectivas. El fortalecimiento de las asociaciones de consumidores es fundamental para consolidar un sistema justo y equitativo para todos los involucrados.

BIBLIOGRAFIA

- ALMAGRO NOSETE, J.; “Tutela procesal ordinaria...”, op.cit.; p.95,
- BEKKIDO PENADÉS Rafael, La tutela frente a la competencia desleal en el proceso civil, Comares, Granada, 1998, pp, 185-186,
- AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. *Defensa de los Consumidores y acceso a la Justicia. Un análisis del procedimiento colectivo en la legislación chilena.* N° 1 edición mayo 2014 Legal Publishing Chile.
- AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. ALGUNAS PRECISIONES EN TORNO A LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES (COLECTIVOS Y DIFUSOS)
- AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. *EL CONTROL DE LA REPRESENTATIVIDAD ADECUADA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN EL EJERCICIO DE LAS ACCIONES COLECTIVAS*
- BUJOSA VADELL, L.; *La protección jurisdiccional de los intereses de grupo*, Bosch, Barcelona, 1995, p.21.
- Cfr. TROCKER, N.; *Proceso civile e Costituzione. Problema di diritto tedesco e italiano.* Milano-Dott. A. Giuffrè Editore, 1974, pp, 205-206
- Cfr. VASAK K.; “Human rights: as a legal reality”, *The international dimensions of human rights* (ed. VASAK, K.1), Greenwood Press, Connecticut, 1982, pp.3-1o.
- Constitución Política de la República de Chile; Constitución 1980
- COUTURE, Eduardo J., *Vocabulario jurídico*, Buenos Aires, 1988, pág. 344
- Curso sobre protección jurídica de los consumidores* (coord. GARCÍA BOTANA, G., y RUIZ MUÑOZ.)
Mc Graw Hill, Madrid, 1999.
- Felipe Riveros “Relatoría sobre Acciones de interés Público en Chile” en Cuaderno de Análisis Jurídico N.º 7 (1997), Universidad Diego Portales
- Ley N° 19.955, modifica la ley 19.496
- Ley N° 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores
- Ley N° 8078, Ley de Defensa del Consumidor
- Maturana, Cristián (2004). Charla de la Cámara de Comercio del 8 de mayo de 2004. Santiago, Pág.9

- Modificación introducida por la Ley 20.543, de fecha 21 de octubre de 2011. Antes de la reforma, el procedimiento se sometía a las normas del juicio sumario contemplado en Código de Procedimiento Civil, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del citado Código y con las particularidades que señala la Ley N° 19.496
- Pffefer, Francisco (1997). “Tutela Jurisdiccional de los Derechos del Consumidor”. En: Gaceta Jurídica, N.º 205, Pág. 21.
- Pffefer, Francisco (1997). Ob.cit. Pág. 22.
- República federativa de Brasil; Constitución 1988
- TAOLARI OLIVEROS, R; “El proceso civil chileno y el Código Modelo”, en *Estudios de Derecho Procesal*, Edeval, Valparaíso, 1990, pp.83 y ss.

