

BOLETÍN ESPECIAL



**PROYECTO DE LEY DE FORTALECIMIENTO DEL  
SERNAC Y LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

DIRECTORA

Francisca Barrientos

COORDINADOR

Felipe Fernández

COLABORADORES

Juan Enrique Vargas | Nathalie Walker | Pablo Soto | Erika Isler

Pablo Rodríguez | Claudio Fuentes | Macarena Vargas | Fernando Fernández

María Elisa Morales | Alejandro Arriagada | María Jimena Orrego | Lucas del Villar

Felipe Fernández | Francisca Barrientos | Juan Ignacio Contardo

**ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO (ADECO) | FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI**

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

14 DE DICIEMBRE DE 2017

---

[www.derechoyconsumo.udp.cl](http://www.derechoyconsumo.udp.cl)



/ ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO UDP



/ DERECHOYCONSUMOUDP

MODIFICACIONES PROCESALES EN LA LEY DEL FORTALECIMIENTO DEL SERNAC

Por María Jimena Orrego<sup>♦</sup>

Las demandas colectivas en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante LPDC), ya tiene en Chile 13 años.

Un procedimiento tan novedoso, como es el que establece la Ley, en el Título IV, que regula, “Del Procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso”, ha sido de muy lento avance jurisprudencial, especialmente en los juzgados civiles, que son los competentes para conocer estas materias.

No sólo el legislador entiende sino también lo reconoce la doctrina, que estamos frente a una relación jurídica contractual en que, por un lado, unos tienen todo el poder de la negociación, de la contratación adhesiva versus los que deben aceptar la tremenda asimetría de información, de negociación y de comprensión de los contratos por adhesión, es decir, una parte poderosa, profesional y otra parte débil, que no entiende lo que lee y, sin embargo, compra el bien o acepta el servicio. Las partes en las relaciones de consumo no están en igualdad de condiciones, ni para elegir, ni para negociar, ni para celebrar los contratos por adhesión y menos para enfrentar postventa.

Como resultado del consumo masivo (somos consumidores todos los días) existen debates jurídicos masivos, que son resueltos a través del Procedimiento para la defensa del Interés Difuso o Colectivo. Este procedimiento ha enfrentado problemas gravísimos, como la admisibilidad, que podía retrasar el fondo de la acción hasta seis años y que la Ley N° 20.543 resolvió, por lo que actualmente el tribunal realiza un examen a los legitimados activos, al colectivo de consumidores, a la infracción o vulneración común y un somero análisis de mínima plausibilidad de la demanda, declarándola admisible.

---

<sup>♦</sup> Abogada de la Universidad de Chile. Asociada en PRODEC Chile y Abogada externa de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).

Esto constituyó un avance significativo en la tramitación de las demandas colectivas, sin embargo, si la forma de rendir la prueba no se modifica completamente volvemos a las asimetrías propias de la relación de consumo, pero ya extendidas al proceso, al término probatorio, por cuanto el Código de Procedimiento Civil (en adelante CPC), es supletorio a la LPDC.

Así, los juicios colectivos en la parte probatoria y a petición de los demandantes con legitimación activa (Sernac y Asociaciones de Consumidores) se presentan como medios de prueba la de testigos y la exhibición de documentos para acreditar lo que se demanda. ¿Por qué se hace? Porque si alguien tiene los datos de todos los integrantes del colectivo y de los montos involucrados como restituciones e indemnizaciones, es precisamente el proveedor. Pero la prueba de testigos se rige por los artículos 356 y siguientes del CPC, por lo que, personas afectadas por las conductas que se reprochan en las demandas, son tachados en virtud del numeral 6 del artículo 358 del CPC, es decir, por imparciales y tener interés directo o indirecto en el juicio. Se ha discutido si es posible dicha tacha cuando en el término probatorio, los grupos de consumidores afectados, aún no están determinados.

El nuevo proyecto resuelve este problema, pues introduce en el artículo 51 LPDC, un inciso que señala: “Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil”.

La norma se explica por sí sola. Son los consumidores quienes mejor saben cómo se han producido las vulneraciones y por lo tanto podrán ser interrogados sin que aparezcan como parciales.

La exhibición de documentos se rige por lo dispuesto en el artículo 349 del CPC, que establece la facultad de solicitar exhibir documentos que están en poder de la otra parte. Las formas en que los proveedores se niegan a exhibir son variadas y muy creativas, llegando

algunos a negarse a la exhibición y preferir los apercibimientos del artículo 274 del mismo Código.

En el proyecto de Ley que se encuentra a punto de convertirse en ley, se establece lo siguiente: “Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos”.

Por expresa disposición de la LPDC, los proveedores estarán obligados a entregar al Tribunal todos los documentos que el juez ordene bajo el apercibimiento “de tener por probado lo alegado”. Se trata de una norma muy dura para la industria, pues por años han sido contumaces en la exhibición de documentos pertinentes al juicio, resguardando sus propios intereses, dejando sin prueba, generalmente en la parte de las restituciones e indemnizaciones, a los legitimados activos que representan cientos de miles de consumidores.

En esta parte al menos, las modificaciones son verdaderamente un gran avance en el acceso a la justicia de los consumidores.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**  
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

**ADECO**  
ACADEMIA  
DERECHO Y CONSUMO