

BOLETÍN ESPECIAL



**LEY DE FORTALECIMIENTO AL SERNAC: CAMBIOS,
PREGUNTAS Y DESAFÍOS
A TRES MESES DE SU ENTRADA EN VIGENCIA**

DIRECTORES

Juan Ignacio Contardo González y Claudio Fuentes Maureira

COORDINADORA

Fernanda Domínguez Riffo

AUTORES

Maite Aguirrezabal Grünstein | Andrés Celedón Baeza | Juan Ignacio Contardo González

Jaime Carrasco Poblete | Carolina Durán Nicomán | Felipe Fernández Ortega

María José Martabit Sagredo | Aldo Molinari Valdés | Stella Muñoz Schiattino

ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO | FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

UN COMENTARIO BREVE:

COMPARECENCIA PERSONAL Y TRIBUNAL COMPETENTE EN LAS MODIFICACIONES
INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.081 A LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR

Por Andrés Celedón Baeza¹

La Ley N° 19.496² establece como uno de sus objetivos esenciales el establecer un procedimiento para normar las relaciones entre proveedores y consumidores, en esencia, un procedimiento netamente individual-infraccional tendiente a sancionar a quienes incumplen las normas protectoras de los derechos del consumidor (en una mezcla de normas entre lo establecido en la LPDC y la Ley N° 18.287 sobre tramitación ante los Juzgados de Policía Local). Sin embargo, con el tiempo dicho objetivo, atendida la realidad de las circunstancias, ha ido variando. Así, en la doctrina y las sentencias de los tribunales se han establecido otros fines y consecuencias al incumplimiento de la normativa reguladora del consumo, los cuales se han ido recogiendo lentamente por la normativa reguladora, tendiendo hacia una regulación adecuada de aspectos indemnizatorios.

El derecho de acceso a la solución de los conflictos derivados de las relaciones entre proveedores y consumidores, debería cubrir al menos los siguientes aspectos para hablar de una tutela procesal del consumo eficiente: a) debido asesoramiento jurídico al consumidor, ya sea en la etapa prejudicial, administrativa y judicial; b) facilidad de acceso al órgano y/o ente de la administración del consumo; c) instancias adecuadas de conciliación judicial o extrajudicial; y d) procedimientos judiciales y administrativos eficaces y eficientes.

En la idea anterior, el legislador acometió la misión de introducir modificaciones procesales a la LPDC, algunas de gran relevancia y otras menores, pero que incidirán en la

¹ Profesor de Derecho Procesal Civil y Derecho de Policía Local, Universidad Autónoma de Chile. Magíster en Derecho Derecho Procesal y Derecho Consumidor. Miembro del Centro de Regulación y Consumo Universidad Autónoma de Chile. Correo electrónico; andres.celedon@uautonoma.cl, aceledonb@clpabogados.cl. Twitter: @aceledonb.

² Ley N° 19.496, de 1997, sobre protección de los derechos de los consumidores. En adelante “LPDC”.

normativa regulatoria. Dada la variedad de modificaciones procesales introducidas, en este comentario nos referiremos sólo a dos aspectos que nos llaman la atención: I) comparecencia personal ante el ente jurisdiccional; y II) tribunal competente para conocer de la acción individual del consumo

I. En cuanto a la comparecencia personal

Uno de los mayores problemas que enfrenta la tutela del consumo al momento de tramitar procedimientos de tutela individual es la comparecencia personal del consumidor, toda vez que la mayoría de las veces se ve enfrentado a un proveedor-profesional que lo hace asistido por un profesional-abogado, por lo que la llamada “desigualdad de armas” se plasma en dicho procedimiento de una forma marcada, correspondiéndole al juez local una labor de equilibrador de las posiciones de las partes.

En sistemas comparados de tutela individual de consumo se han adoptado diversas fórmulas que van desde una comparecencia personal ante el órgano de la administración y/o judicial³, a través de los propios órganos de las administraciones del consumo promoviendo la asistencia jurídica⁴, o través de la constitución de asociaciones para la defensa de los consumidores⁵.

³ Como ocurre en el sistema argentino (artículos 45 y siguientes, en el título referido al procedimiento y sanciones en la Ley N° 24.240) o en Ecuador en que el consumidor podrá comparecer personalmente o través de representante o apoderado (artículo 3 de la Ley N° 1480, de 12 de octubre de 2011 que establece los derechos y deberes de los consumidores).

⁴ Como ocurre en el caso de Brasil, que a través de la Política Nacional de Relaciones de Consumo debe contar con los instrumentos necesarios para otorgar asistencia jurídica, integral y gratuita para el consumidor de bajos recursos (artículo 5 de la Ley N° 8.078, de 11 de septiembre de 1990), y para tales efectos dispone del Título III, bajo el epígrafe “de la defensa del consumidor en juicio”.

En México por su parte la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como atribución “procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan” y “representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales o administrativas, y ante los proveedores” (artículo 24 Ley federal de protección al consumidor).

⁵ Como ocurre en el caso uruguayo en que se establece como derecho básico del consumidor la existencia de asociación de organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas (artículo 6). Aunque se complementa con la Ley N° 18.507, de 2009, por la cual se establece que las reclamaciones inferiores a 100 UR (Unidad Reajutable) la comparecencia en los procesos no requerirá de asistencia letrada.

El legislador optó en el artículo 50 C, pese a los numerosos requerimientos en contrario, de mantener la comparecencia personal del consumidor al establecer que “la denuncia, querrela o demanda ante el Juzgado de Policía Local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado”, lo que viene a reconocer la auto-representación como un derecho de las personas a representarse a sí mismas, o sea *pro se*, regla ampliamente difundida en el sistema norteamericano. Sin embargo, este derecho no puede ser absoluto, por ejemplo, en casos complejos; en casos en que la persona no esté en pleno conocimiento de sus garantías procesales para poder ejercerlas por sí mismas; en casos en que no cause un entorpecimiento procesal ni atente contra la imparcialidad del tribunal y el resto de las partes del procedimiento, entre otros.

Para los efectos anteriores, la persona que comparece en forma personal, deberá indicarlo en forma oportuna, es decir, al inicio del procedimiento y manifestarlo en forma expresa. Si bien aquello no se contempla en la normativa en comento, sí podemos derivarlo de lo preceptuado en la Ley N° 18.120 sobre normas de comparecencia en juicio.

En consecuencia, la regla de auto-representación ¿debe operar siempre o a todo evento? Estimamos que no, pues la persona deberá al menos acreditar que tiene los conocimientos mínimos para poder efectuar una adecuada defensa de sus derechos e intereses, estar en conocimiento mínimo de la normativa procesal y estar en condiciones de abogar en forma correcta por sus derechos, por lo que frente a un caso específico el tribunal puede, conforme a sus reglas correctoras y en el carácter público del procedimiento, rechazar la comparecencia personal, ordenando la comparecencia con asistencia letrada de su confianza o en su defecto designando algún asesor letrado, dando cumplimiento a lo dispuesto en el nuevo artículo 50 C inciso primero al prescribir que “en caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas, las Asociaciones de Consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita”.

Por último, la persona que comparece por derecho propio está sujeta a las mismas reglas, sanciones y cargas procesales a las cuales está sujeto cualquier compareciente, por lo cual el tribunal no se encuentra obligado a manifestarle los derechos que le asisten ni orientar al auto-representado de las alternativas procesales, salvo en las etapas preliminares del procedimiento.

II. Tribunal competente

En la idea de facilitar el acceso al ente jurisdiccional el nuevo artículo 50 A reemplaza la regla del tribunal competente, cuál era el de la “comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución a elección del actor” (artículo 50 A inciso primero anterior a la modificación), sin embargo, la normativa actual (vigente con la Ley N° 21.081) establece por un lado que “las *denuncias* presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, *ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor*” y, por otro, que “el conocimiento de la *acción* ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo *competente* aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a *elección del primero*”(artículo 50 H) (énfasis añadido).

En consecuencia, tenemos que tanto en el procedimiento de tutela individual infraccional como indemnizatoria de perjuicios será siempre de elección del consumidor el tribunal ante el cual interpone su denuncia o acción, ante su domicilio o el domicilio del proveedor. Sin embargo, lo que no se prevé es que esta norma puede transformarse, en la práctica, en un verdadero buscador de tribunales pro-consumidores, lo que ha levantado algunas interpretaciones que pretender exigir acreditación de domicilio como requisito de admisibilidad de la presentación de la denuncia o acción.

Resulta curioso este factor de atribución de competencia, que hace excepción a las reglas generales reconocidas por nuestra legislación contenidas en el Código Orgánico de

Tribunales o leyes especiales, facultando al consumidor para efectuar la elección del tribunal como nuevo factor de atribución de competencia de tribunales.

