

DERECHOS COLECTIVOS

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS), fundada en 1996, es una organización privada, sin fines de lucro, constituida por personas naturales, en su mayoría profesionales.

Tiene como misión la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Y colaborar en la construcción de una sociedad que respete los derechos de los ciudadanos incluidos aquellos que emanan de su condición de consumidores

CONADECUS está afiliada a Consumers International y es miembro fundador del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores, del Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores y del Foro de Asociaciones de Consumidores del Mercosur

Financia



Material producido por La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) y Financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores 2010

Los Derechos Colectivos en Chile

*Emilio Carabantes R.
Secretario General
CONADECUS*



1- Consideraciones generales

La Ley n° 19.955, de 14-07-2004, que modificó la ley n° 19.496 que norma los derechos de los consumidores, introdujo en nuestra legislación el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

El reconocimiento de los derechos de interés colectivo y el establecimiento de un procedimiento especial para

aplicar cuando se vean afectados, representan un extraordinario logro de los consumidores y un importante avance en la modernización de nuestra legislación:

Por primera vez se puede, mediante un solo proceso, perseguir la sanción al infractor y la reparación del daño patrimonial a grupos importantes de consumidores, beneficiándolos a todos ellos aunque no se hayan hecho parte.

En los seis años transcurridos desde la modificación de la Ley N° 19.946, el SERNAC, algunas Asociaciones de Consumidores y abogados no vinculados a organizaciones, se han presentado 53 demandas colectivas.

Sin embargo, hay consenso que no se han logrado los resultados esperados. Basta señalar que la primera demanda colectiva, interpuesta por CONADECUS contra el Banco del Estado, cumplido ya cinco años desde que se inició, todavía no se ha podido obtener sentencia en primera instancia, lo cual ha creado un clima de escepticismo entre los 500.000 titulares de cuentas de ahorro a la vista de dicho Banco, que serían los eventuales beneficiados.

Excepto, la demanda interpuesta en Arica por ASOCOT contra la Universidad del Mar, no se conoce que hayan otras sentencias en los juicios de interés colectivo que se han presentado en los tribunales hasta la fecha.

De las respuestas a las consultas formuladas a 14 Asociaciones de Consumidores y de las intervenciones realizadas en el Seminario sobre los Derechos Colectivos, podemos resumir los temas que han generado las dificultades que han debido afrontar las Asociaciones en sus demandas que las han llevado a desistirse, ó a aceptar avenimientos no siempre muy provechosos para los consumidores afectados.

Estos temas son:

2- Limitaciones que impone la Ley

Las limitaciones que impone la Ley para una rápida resolución por los Tribunales de las demandas de interés colectivo, son numerosas y de variada índole. Las principales de ellas son:

2.1- Limitaciones relativas a la admisibilidad de la acción

La normativa de la admisibilidad permite el ejercicio de, prácticamente, todos los recursos, con lo cual transforma esta etapa, que por naturaleza debería ser sencilla y de rápida resolución, en una verdadera instancia del proceso.

En efecto, de la investigación efectuada se infiere que la admisibilidad dura un promedio de dos años y es común que llegue hasta la Corte Suprema. Por ejemplo, la facultad del juez para recibir a prueba la admisibilidad se ha utilizado por el demandado para dilatar el proceso, por cuanto si no existen hechos substanciales controvertidos, el demandante se encuentra en la disyuntiva de aceptar el término probatorio o apelar, con igual pérdida de tiempo en ambos casos.



Sin embargo, la demora más importante se produce por el hecho que la resolución que declara la admisibilidad es apelable en ambos efectos (Art. 52, inc. 3°), disposición que hace imposible la continuación del proceso que versa sobre el fondo.

2.2.- No se incluye el daño moral

Una de las grandes limitaciones que impone la Ley a la plena reparación del daño sufrido por los consumidores, es la norma contenida en Art. 51, N° 2, que señala "Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor". En las Asociaciones encuestadas hay unanimidad de opinión en cuanto a que dicha disposición debiera eliminarse.

2.3.- No se permite financiar demandas con subsidios del Fondo Concursable

Las Asociaciones coinciden en que las demandas colectivas son costosas.

Esta situación que podría afrontarse mediante subsidios del Estado no es posible atendida la disposición del Art. 11 bis, que excluye el financiamiento de actividades de las Asociaciones de Consumidores, que se refieren a representar el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales.

3. Desconocimiento de las partes de las normas y precedentes

Una de las circunstancias que hace difícil saber cuántos son los juicios colectivos que hay en proceso es el incumplimiento, seguramente por desconocimiento, de la norma contenida en el Art. 51 N° 1 que ordenará notificar la demanda al demandado y al SERNAC.

No más del 50% de los procesos colectivos han sido informados al SERNAC.

Por otra parte se ha detectado que algunos Tribunales han exigido a las ADC que sus estatutos contemplen específicamente entre sus objetivos las materias que se relacionan con el fondo de la demanda.

Por ejemplo, en una demanda fundada en que se infringió la protección a la salud por la venta de productos no seguros para su consumo, el Tribunal rechazó la admisibilidad porque la Asociación no contemplaba expresamente en su estatuto la protección de la salud.

Tal resolución solo pudo darse por desconocimiento de la normativa que define y regula las ADC, y que señala como objetivo de estas organizaciones proteger, informar y educar a los consumidores y asumir su representación y defensa, sin otro requisito que tener una antigüedad mínima de seis meses y contar con la autorización de su Asamblea para demandar.

Por otra parte, igual desconocimiento de algunas normas y precedentes hemos observado de las Asociaciones que han efectuado demandas colectivas, situación que hasta la fecha no se supera.

4. Propositiones de solución**4.1.- En las Asociaciones hay pleno acuerdo que debe obtenerse, a la brevedad posible, una modificación sustancial al procedimiento especial que regula la protección del interés colectivo de los consumidores.**

Existen actualmente en el Congreso Nacional 14 proyectos de Ley que proponen modificaciones a la Ley del Consumidor.

El que se refiere en forma más amplia al tema que nos preocupa, es el que se generó mediante el Mensaje N° 246-357, de 27 de Abril de 2009, enviado por el Poder Ejecutivo a la Cámara de Diputados. Esta rama del Poder Legislativo lo aprobó, por unanimidad, en Agosto de 2009 y lo despachó en segundo trámite constitucional al Senado en cuya Comisión de Economía se encuentra hasta la fecha.

El mencionado proyecto de Ley, en materia de derechos colectivos y difusos propone reemplazar los incisos 2° y 3° del Art. 52 de la Ley del Consumidor

En el primero de los incisos señalados, elimina la posibilidad de que el Juez, antes de pronunciarse, reciba a prueba la admisibilidad.

No obstante, es en el nuevo inciso 3°, donde están las tres modificaciones de mayor importancia:

1- "La resolución que declare admisible la demanda será apelable en el solo efecto devolutivo", vale decir, el proceso puede continuar tramitándose.

2- Estas apelaciones (tanto de la resolución que la concede o como la que la deniega) "gozarán de preferencia para su vista y fallo".

3- En contra de la resolución de la Corte "que se pronuncie sobre la admisibilidad o inadmisibilidad no procederá recurso alguno"

El reciente ingreso a la Cámara de Diputados del proyecto de ley que amplía algunas facultades del SERNAC en el control del cumplimiento de la Ley del Consumidor particularmente en los servicios financieros, abre nuevamente el debate sobre la necesidad de modificar sustancialmente la referida Ley.

4.2.- Finalmente, otra vía de solución al problema objetivo de nuestro estudio es que se generen encuentros periódicos de las organizaciones de consumidores, entre sí y con académicos y expertos en el tema en los cuales se intercambien experiencias y conocimientos.

El presente proyecto, que contempla un Seminario orientado en esa dirección pretende ser un primer paso para esos encuentros.

SEMINARIO



El 30 de Julio de 2010 se realizó en Santiago, en la sala Diaguita del Hotel Galerias, el Seminario sobre los Derechos Colectivos concebido con el propósito de generar un encuentro entre las Asociaciones de Consumidores para intercambiar experiencias en el tema y debatir sobre la normativa que regula el ejercicio de estas acciones

Concurrieron más de cuarenta personas que representaban a ocho Asociaciones de Consumidores, a Consumers Internacional, a la Asociación de Abogados de Chile, a empresas privadas y a organizaciones sociales

El evento fue moderado por Hernán Calderón Ruiz, Presidente de Conadecus y participaron como panelistas Andrés Parra Vergara, Presidente de la Asociación de Abogados de Chile, Juan Antonio Espina, Director de ACOSAN, Alejandro Puja, Director de ODECU y Karina Cárcamo, Abogada de CONADECUS. Intervinieron, además, Johana Araya Carvajal, Directora de ACAI de La Serena, Richard Caamaño, Presidente de CDS de Temuco y Rubén Parada de ACOVAL de Valdivia.

Los artículos que se reproducen a continuación, preparados por los mismos panelistas, expresan las ideas centrales que expusieron en el Seminario.

Procedimiento Acciones Colectivas

Karina Cárcamo Carrasco
CONADECUS

Las acciones colectivas permiten corregir errores que perjudican a más de un consumidor, y ante un mismo caso, que la resolución sea igual para todos los consumidores afectados.

La ley 19.496 en su artículo 50 define "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"

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.



Los elementos que se desprende de este concepto son:

- 1.- El derecho o los derechos involucrados deben afectar a un grupo importante, aunque los montos sean distintos.
- 2.- El grupo puede ser determinado al momento de la demanda o determinable en algún momento durante el proceso o a su finalización
- 3.- La demanda debe dirigirse solo al proveedor con el cual el grupo está ligado por un contrato.

La ley establece quienes pueden presentar demandas colectivas

- 1.- El Servicio Nacional del Consumidor. (SERNAC)
- 2.- Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

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

La demanda debe ser presentada en los juzgados civiles y no en el Juzgado de Policía Local como las demandas individuales. Además las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.

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. Así como también el juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando "la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

El proceso consta de dos partes:

Un segmento previo que es la admisibilidad de la acción; y

El juicio propiamente para obtener un pronunciamiento sobre el fondo de la demanda.

Cuando se inicia una acción colectiva, el juez, en primer lugar, decide si es admisible o no, es decir, si tiene fundamentos, lo que se está reclamando y si puede seguirse adelante con el juicio.

La admisibilidad tiene por objeto cautelar que la demanda cumpla con todos los requisitos estipulados por la ley del Consumidor. Este segmento tiene por objeto evitar que se presenten demandas sin fundamento.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Declarada la admisibilidad, el tribunal ordena al demandante que publique dos avisos para información de los consumidores afectados.

El juicio se rige por las normas del procedimiento sumario contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.



La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto ERGA OMNES vale decir es aplicable para todos los consumidores afectados aunque no se hagan parte en el juicio.

Actualmente se tramitan varias demandas en Santiago y en Regiones, presentadas por el Sernac y por algunas Asociaciones de Consumidores, siendo la primera demanda colectiva en Chile la presentada por Conadecus contra el Banco Estado.

Durante 50 años el banco del Estado mantuvo las libretas de ahorro a la vista sin cobro alguno, en el contrato que firmaba el cliente, al momento de la apertura de la cuenta, no figuraba ninguna cláusula que autorizara al Banco el cobro de comisiones por mantenimiento.

En enero de 2003 el Banco, sin aviso previo, inició el cobro trimestral por concepto de mantenimiento.

Ante la negativa del Banco a revisar su decisión, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS), interpuso demanda de interés colectivo el 23 de noviembre de 2004.



Observaciones al Procedimiento especial de la ley del Consumidor

Andrés Parra Vergara
 Presidente Asociación de Abogados de Chile



En las no tan numerosas causas que se han iniciado con el Procedimiento de la ley de Consumidor hemos podido observar algunas prácticas que no ayudan a la correcta interpretación ni ha otorgar credibilidad al nuevo sistema de protección.

Es así como hemos visto que algunos abogados sin tener la integridad profesional que se requiere para realizar actuaciones profesionales, han presentado demandas de interés colectivo en juzgados de policía Local, lo que demuestra el nulo estudio previo de la Ley para hacer una presentación de esta naturaleza y ha debido la Corte Suprema ordenar que se remita a un juzgado competente, en este caso los Civiles de Mayor Cuantía.

Otro error recurrente es pedir Daño Moral en los juicios colectivos, lo que está expresamente prohibido por la Ley. Este hecho acarrea el problema procesal relativo a la pérdida de objetivos en el juicio como asimismo a crear falsas expectativas a los demandantes más aún cuando son abogados particulares los demandantes y los han cobrado a los patrocinantes, haciéndolos incurrir en gastos innecesarios al solicitarles prueba respecto de daño moral, como exámenes psicológicos para demostrar el daño.

Estas situaciones hacen perder credibilidad en un sistema nuevo que si se aplica con prudencia y sabiduría puede dar excelentes resultados, los que aún no se han podido observar más que en algunos acuerdos reparatorios.

Con la excusa de buscar una mayor prontitud se ha facultado y por las modificaciones propuestas se pretende aumentar las facultades al SERNAC lo que en principio no debiera revestir problema, si la autoridad, que como autoridad política responde al gobierno que los designa, cumple con el objetivo de la ley que como su nombre lo indica es proteger a los consumidores.

Si las nuevas facultades que se pretende otorgar al Sernac significa limitar las actuaciones de las organizaciones de consumidores, creo que debemos considerar un gran retroceso, en post de una defensa objetiva de los consumidores. Sin perjuicio de la capacidad de y talentos de las autoridades lamentablemente responden a un superior político, lo que desfigura los intereses que deben defenderse, y frente a los intereses de grandes capitales es mayor la presión a las autoridades políticas, las que sin el respaldo de instituciones autónomas pueden ver desperfilado el objetivo que el legislador ha tenido al momento de crear esta nueva institucionalidad, a la que debe fortalecerse y no restarle atribuciones o dar atribuciones a uno de los actores en desmedro de los demás.

Creo que es necesario la pronta conciliación de voluntades en torno a que futuro tendrá la defensa de los consumidores si no se fortalece a las asociaciones de consumidores.

Un elemento relevante de este fortalecimiento debe estar en, como otorgar en necesario financiamiento a las organizaciones de consumidores, ya que con las cuotas de sus asociados no son suficientes para su mantención lo que ha debilitado enormemente el desarrollo y la capacidad de contratación de personal para atender la enorme demanda de infracciones por parte de los prestadores de servicio, los que tienen enormes recursos para dilatar y contratar asesorías que los demandantes de justicia no están en condiciones de pagar.

Debemos creen en el sistema y procurar su perfeccionamiento y no entregarlo a las autoridades políticas sino a quienes respondan a los intereses de los consumidores.



Intervención de ODECU en Seminario acciones colectivas

Alejandro Pujá Campos,
Coordinador de ODECU Chile



Desde la puesta en marcha del sistema de acciones colectivas hace 5 años, el uso práctico de esta alternativa judicial ha estado muy por debajo de las expectativas puestas en la herramienta jurídica

La etapa de admisibilidad se ha convertido en una barrera donde las defensas exponen hasta las más inverosímiles dilatorias, para entorpecer el curso del juicio de fondo.

Sólo en el caso de las demandas de ODECU contra bancos por cobros indebidos y cláusulas abusivas en los contratos de créditos hipotecarios, ha tomado ya tres años demostrar al tribunal la legitimación activa de la organización, establecida taxativamente en la ley del consumidor y la existencia del mandato de la asamblea para iniciar la acción. A un abogado de la defensa de los bancos se le ocurrió sugerir que el Presidente de la Asociación no había recibido de la asamblea de socios de ODECU la autorización para iniciar cada una de las demandas, aun cuando tal autorización constaba en el acta de la asamblea, reducida a escritura pública, siendo un hecho público y notorio, anunciado por los medios de comunicación que ODECU entablaba estas demandas y no habiendo un sólo caso de un socio de ODECU que haya manifestado su oposición a la demanda ante la organización y, menos, ante cada uno de los tribunales que ven cada causa.

Aun así, esto ha sido materia de una discusión que se ha resuelto, a favor de ODECU, en sendos recursos de casación.

Más aun, siendo la misma demanda y la misma defensa en cada caso, no ha sido suficiente obtener la admisibilidad en tres juicios para sentar un precedente, ya que los jueces de los juicios más atrasados, haciendo caso omiso de la reprimenda que la Corte hizo al juez de la causa en la primera casación obtenida a favor de ODECU, siguen acogiendo la dilatoria de la defensa, lo cual obliga a los demandantes a repetir los mismos argumentos con los que se ha obtenido la admisibilidad en las causas más avanzadas. He aquí un problema de preparación de los jueces, de extrema pasividad y de pésimo criterio, siempre tan mal repartido en la Humanidad.

Ha sido tanto el desconocimiento de los jueces acerca de la inspiración legislativa que ha generado la ley del consumidor que debió el mismo SERNAC hacerse parte de la primera de estas causas, con un informe jurídico ilustrativo de los principios que iluminan esta rama del derecho, ya que las defensas de los bancos negaban y tergiversaban la esencia misma de esta normativa de especial protección.

Así las cosas y luego del escándalo de la colusión de las farmacias, el Gobierno de la Sra. Michelle Bachelet envía un proyecto de reforma de la ley del consumidor, el que sólo se aboca a proponer cambios procesales que recorten los plazos de tramitación, perdiéndose una oportunidad de plantear, además, alternativas de resolución de conflictos que nuevamente insistimos deben ser implementadas en Chile.

La **mediación obligatoria** como etapa prejudicial y el **arbitraje de consumo**, son alternativas de resolución de conflictos que mejoran las facultades del SERNAC y propician las capacidades de intervención de las asociaciones de consumidores especializadas.

Estas alternativas reducen la presión sobre la vía judicial sea individual o colectiva y tienen una serie de beneficios tales como economía procesal, reducción de tiempos de resolución, mayor satisfacción ciudadana, descongestión de servicios de reclamación, mejoramiento de la competencia entre proveedores, etc.



Y para su implementación no hace falta consultar muy lejos siendo el **arbitraje argentino** una copia fiel del **sistema de arbitraje de consumo español**. A su vez, **la mediación** es una alternativa que ya se ha instalado en otras materias exitosamente y avanzando, como es el caso laboral, casos de familia, inclusive se plantea en materias penales, siendo el juicio simplificado una forma más amistosa de resolver un asunto criminal, aunque no se le puede considerar precisamente una mediación. Y todos estos ejemplos se pueden ver a través de una simple búsqueda en internet.

Por tanto, junto con repensar el defectuoso proyecto de reforma a la ley del consumidor, se hace imperativo avanzar en la instalación de estas alternativas jurisdiccionales ya que los problemas de los consumidores siguen siendo un punto sensible en el desarrollo económico, político y social del país, generando un ruido de insatisfacción que cada vez más afecta la convivencia nacional. Esto se manifiesta en una sensación de indefensión ante los abusos del mercado lo cual da espacio a manifestaciones sociales que en un progresivo escalamiento que podemos ver a través de los medios, están minando progresivamente la paciencia de las familias, de cada ciudadano y, por tanto, debilitando la paz social.

Propuesta de reforma del procedimiento de las acciones colectivas en Chile

Juan Antonio Espina A.
Director de ACOSAN

Hechos que atentan contra la protección de los derechos colectivos

1.- Lenta tramitación de las acciones colectivas

Una de las situaciones que perjudican la protección de los intereses colectivos de los consumidores, es la lenta tramitación de este tipo de causas. En efecto, desde que se creó este procedimiento en el año 2004 a la fecha, solo un proceso tiene sentencia firme. Asimismo, el primer procedimiento que se presentó, aún se encuentra para sentencia en primera instancia y si consideramos solo los diez primeros procesos iniciados están durando, un promedio de tres años nueve meses.



2.- Escasa presentación de acciones colectivas

Un hecho menos señalado pero no menos evidente es la escasa presentación de demandas por interés colectivo o difuso en Chile. En efecto, a la fecha se han presentado sólo 53 acciones por interés colectivo o difuso, de los cuales sólo 36 se encuentran en trámite.

Posibles causas que atentan contra la protección colectiva o difusa de los consumidores

1.- Causas de la Lentitud en la tramitación del proceso

A.- Trámite de la admisibilidad

Una causal reconocida por los actores y en especial por las autoridades es el engorroso trámite de la admisibilidad. En efecto, este trámite que el legislador creó para que el procedimiento no sea ejercido en forma abusiva, paraliza la acción ante la interposición de un recurso de apelación y además en contra de la resolución de una Corte de Apelaciones, procede asimismo la casación ante la Corte Suprema como se ha verificado en la práctica.

B.- Complicada tramitación prevista en la Ley y falta de criterios de aplicación de esta.

Se ha señalado que resulta compleja la tramitación del juicio colectivo o difuso, pues la legislación no ha sido clara en algunos aspectos y en otros simplemente no resuelve varias situaciones. Por ejemplo, en el trámite de la admisibilidad se rechazó ésta pues se cuestionó la representatividad de una Asociación de Consumidores para litigar en este tipo de acciones pues, según el juzgado, la ley exige en la representación de sus miembros que estos les hayan otorgado un mandato. Dicho criterio, confirmado por la Corte de Apelaciones, fue revocado por la Corte Suprema. Todo este periplo en la práctica dilató el proceso por más de dos años.

C.- Contradicción entre los principios inspiradores de la judicatura ordinaria civil y los principios de la ley de protección al consumidor.

Los jueces, en materia civil solo debe adoptar una posición pasiva, situación que se contradice con el procedimiento colectivo en que la ley entrega al juez una posición claramente activa al otorgarle a éste facultades, como las señaladas en los artículos 51 N°7 incisos 1 (para estimar actuaciones de los abogados que atenten o entorpezcan marcha del litigio), 3 (para decretar formas de notificación), 4 (para regular honorarios al procurador común), y final (para revocar el mandato judicial), 53 B (para llamar a conciliación cuantas veces sea necesario). En cuanto a la apreciación de la prueba, en este procedimiento en que se le faculta para apreciarla de acuerdo a la sana crítica.

D.- Poco conocimiento del procedimiento de interés difuso o colectivo en Chile

Si se analizan las causas que están en trámite, como las que no lo están, se puede observar que en algunos de estos procedimientos, el juzgado en su primera resolución llamó a comparendo para el quinto día confundiendo la tramitación especial de la acción colectiva con la del procedimiento sumario del Código de Procedimiento Civil. Esto solo obedece al desconocimiento de los litigantes como del juez respecto del procedimiento, circunstancia atribuible a la falta de enseñanza en las Facultades de derecho del país de la Ley de Protección al Consumidor y sus procedimientos. En efecto, actualmente no hay Facultades de derecho que tengan entre sus mallas curriculares la cátedra de derecho al consumidor.



2- Causas de la Escasa presentación de acciones colectivas

A- *Acotada legitimación activa para la interposición de las demandas*

La LPDC solo establece tres actores legitimados activamente para poder presentar una acción de este tipo, el Sernac, las Asociaciones de Consumidores (creadas con al menos seis meses de anticipación y con autorización de su Asamblea) y un grupo de más de 50 personas afectados en un mismo interés.

B- *Elevado costo en la tramitación de las causas*

Uno de los factores señalados en la evaluación de las Asociaciones de Consumidores para interponer acciones de este tipo, es el elevado costo tanto de los honorarios de los profesionales que deben tramitar la causa como de los que deben asesorar en materias que técnicamente no manejan. En efecto, para estudiar apoyar algunas demandas se debe recurrir a profesionales expertos en cada tema, que deben remunerarse, más los que se requieran durante el proceso, las notificaciones y avisos que deben publicarse etc.

C- *Falta de incentivos económicos a los demandantes*

Muchos abogados solicitan pagos anticipados por tramitar este tipo de causas en atención a la incertidumbre que genera el que el juez regule los honorarios en sumas no atractivas, como fue la regulación de las costas en el único juicio que a actualmente se encuentra con sentencia firme y ejecutoriada, que duró dos años y casi diez meses de tramitación, en que el juez reguló los honorarios en seiscientos mil pesos.

D- *Dificultades para la obtención de pruebas*

Asimismo, otro factor que desincentiva la presentación de este tipo de acciones es la incertidumbre en la consecución y financiamiento de las pruebas necesarias para demostrar la vulneración de los derechos al grupo de consumidores.

Objetivos en la solución de causas que atentan contra la protección de los derechos colectivos o difusos

- ➡ Acotar trámite de la admisibilidad
- ➡ Simplificar tramitación usando procedimientos ya incorporados en nuestra legislación que tengan mayor relación con aplicación de derechos que afecten a gran número de demandantes.
- ➡ Cambiar conocimiento de acciones colectivas desde los Juzgados Civiles otro órgano jurisdiccional más desformalizado y con integración interdisciplinaria
- ➡ Ampliar legitimación activa en presentación de las demandas

- ➡ Crear o buscar órganos del Estado que puedan asumir los elevados costos en la tramitación de las demandas
- ➡ Crear incentivos económicos para los demandantes y abogados que asuman la defensa del interés común.
- ➡ Crear o buscar órganos públicos con facultades para investigar las conductas atentatorias a los derechos colectivos de los consumidores

Propuesta para traspasar el conocimiento de las acciones colectivas o difusas al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Objetivo	Propuesta y justificación
Cambiar órgano que conoce de acciones	Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (integrado por abogados y economistas), que valoran la prueba de acuerdo a la sana crítica, el impulso procesal es compartido entre las partes y el tribunal y la Fiscalía Nacional Económica, más habituados a temas de mercados, su funcionamiento y derechos económicos de las partes (como son los de derecho al consumidor)
Ampliar legitimación activa	Cualquier persona que tenga interés, será Fiscalía Nacional Económica la que evalúe si denuncia es conducente o no.
Órgano que asuma costos de tramitación	Fiscalía Nacional Económica Como órgano persecutor e investigador, que provea a los consumidores de las pruebas necesarias para acreditar las vulneraciones.
Incentivo económico para demandante	Regular criterios de costas procesales (creación de un fondo provenientes de las multas por infracción a la Ley del consumidor) y fijación de normas previas claramente establecidas para pago de honorarios de abogados litigantes.
Órgano investigador	Fiscalía Nacional Económica, órgano independiente y único llamado a investigar con facultades necesarias para ello.