



“Formas de interés reconocidas en la Ley 19.496”

Erika Marlene Isler Soto
Primeras Jornadas de Derecho del Consumidor
Santiago

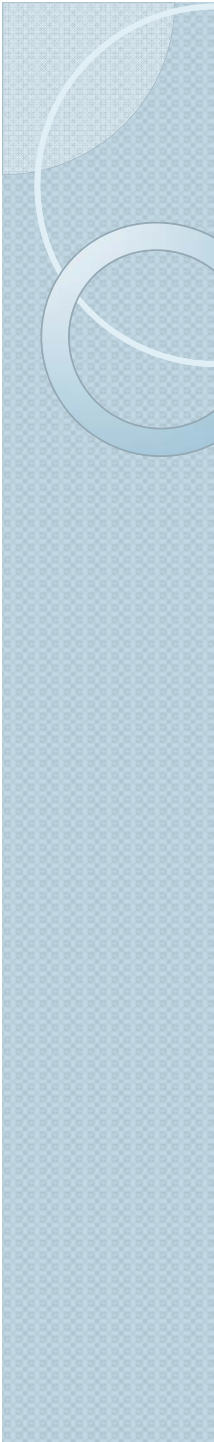


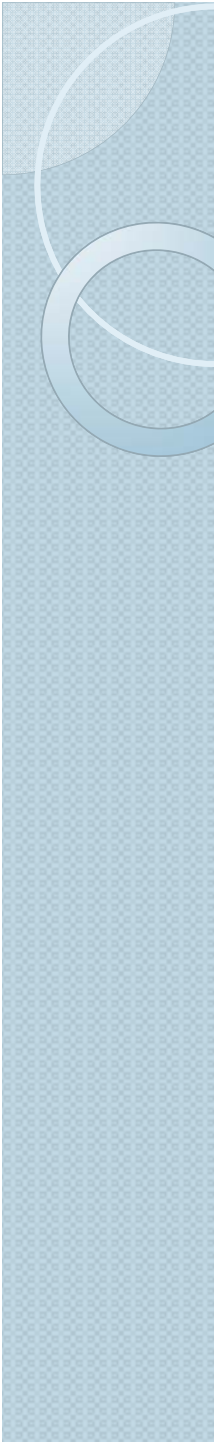
Contenido de la presentación.

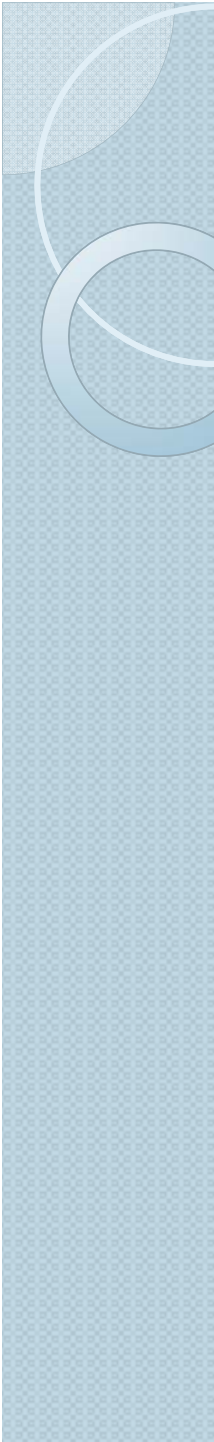
- Parte primera: “Aproximación al interés”.
- Parte segunda: “El interés en la Ley 19.496”.

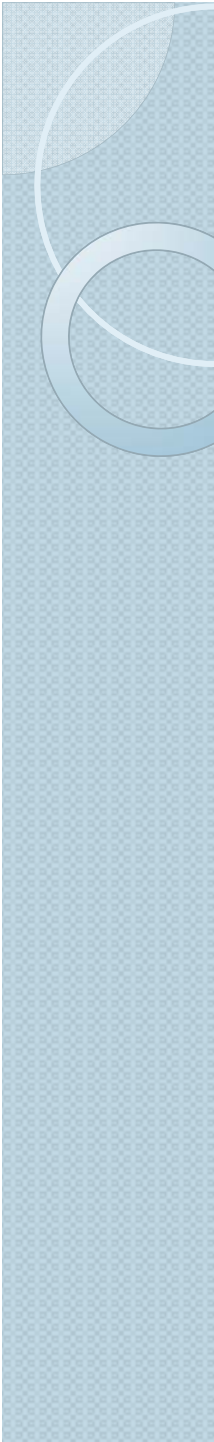


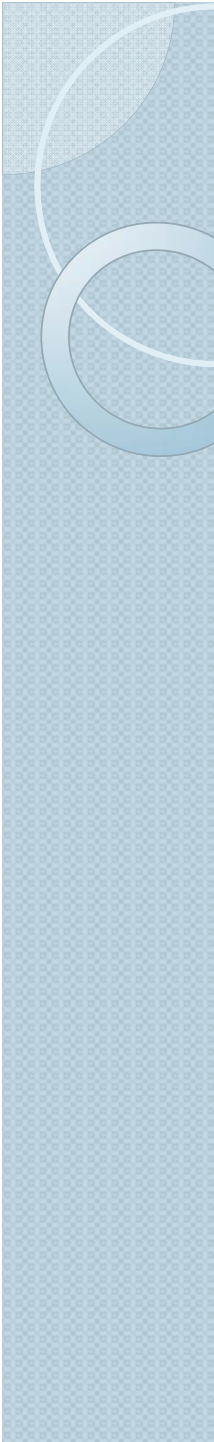
“Aproximación al interés”.

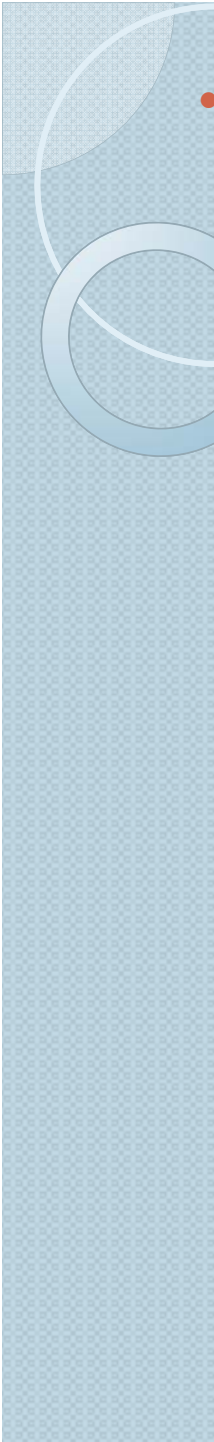
- 
- “Interés es la importancia que tiene para un sujeto disfrutar de una situación subjetiva dada (status)” (CANDIAN).
 - Interés: “relación entre las necesidades de una persona y la aptitud de ciertos bienes para satisfacerlas” (HUENCHIMÁN).

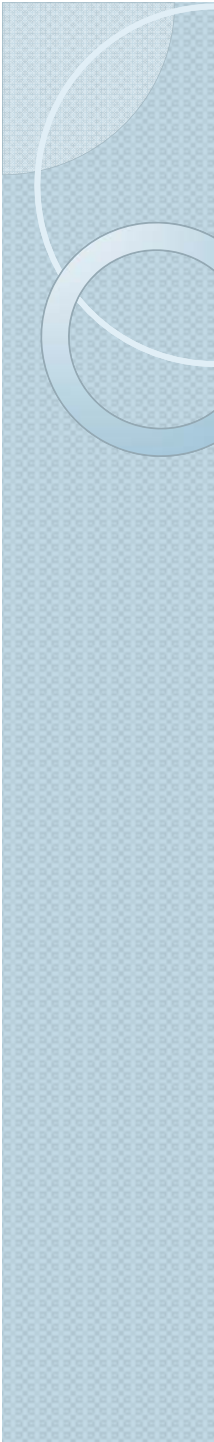
- 
- “Está claro que, en abstracto, yo puedo satisfacer el interés que tiene por objeto el pan o el vestido, etc., tanto robándolo como comprándolo; pero está también claro que si, en la segunda hipótesis, yo puedo conseguir del ordenamiento jurídico el ser tutelado en la satisfacción del interés, en la primera, por el contrario, más que esperar una tutela análoga deberé someterme a la sanción por el acto ilícito que he perpetrado” (CANDIAN).

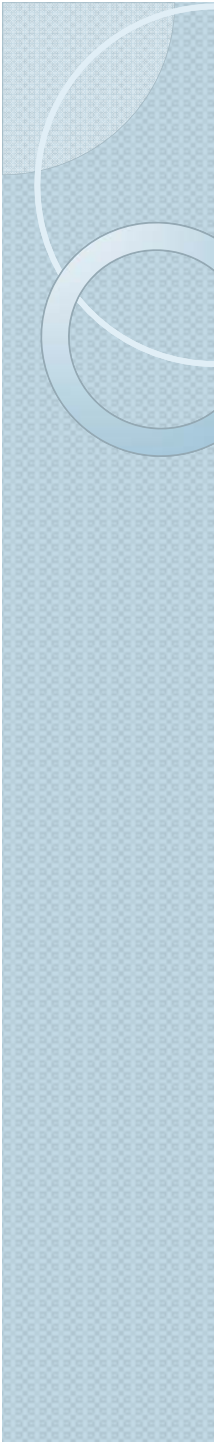
- 
- “el ordenamiento jurídico proporciona a los sujetos el instrumento para conseguir (legítimamente) la satisfacción de los intereses; y cuando se valen de estos instrumentos, ellos reciben la protección necesaria para gozar de aquellos bienes y de aquel *status*. Es mediante este procedimiento por lo que **el mero ‘interés’ madura en ‘derecho subjetivo’**” (CANDIAN).
 - Ej: No tiene tutela jurídica el consumidor que ha incumplido sus deberes (Art. 3 LPC).

- 
- “Para defender el propio derecho ante la justicia, no basta con tener en él un interés; ese **interés debe ser legítimo y estar jurídicamente protegido**” (HMNOS. MAZEAUD).

- 
- “Ihering (Geist III, N° 60 y 61 y Dogm] 10 p. 392 ss.) define el derecho como el **‘interés jurídicamente protegido’**. Esta definición confunde el fin del derecho con su contenido y además es demasiado estrecha porque muchas veces está permitido el ejercicio del derecho sin interés propio e incluso en contra del mismo, y por otro lado es demasiado amplia, porque hay protección de intereses sin existencia de un derecho subjetivo. Pero es exacta y valiosísima la idea de que el derecho no existe sólo en orden a la concesión de un poder, sino que tiende a la protección de intereses humanos o a la protección de los bienes de la vida” (Enneccerus).

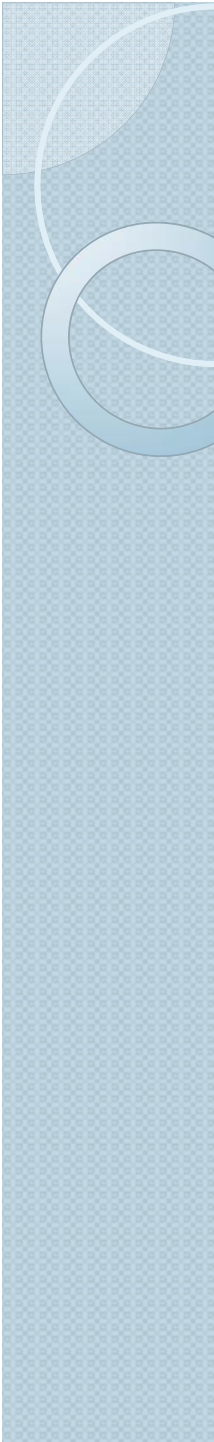
- 
- “El poder es el contenido de los derechos, pero no su fin último. El fin de los derechos no es sino el fin del derecho objetivo mismo, pues aquéllos tienden también a ‘la seguridad de las condiciones de vida del individuo y de la sociedad’ o a ‘la seguridad de los verdaderos intereses humanos’. Muy próxima es la tesis que considera tal fin como directamente decisivo para el contenido del derecho, definiendo éste (con Regelsberger I N° 14) como el ‘poder para la satisfacción de un interés reconocido’. Pero tal limitación del contenido del derecho sería imposible de llevar a efecto en la práctica. Jurídicamente tiene también que estar permitido muchas veces el ejercicio del derecho sin interés alguno e incluso contra el interés racional y, en la práctica está con frecuencia permitido. Así, pues, el poder jurídico no se dirige solamente a la satisfacción de intereses humanos, tiene que poder servir a éstos. El derecho es el poder concedido por el ordenamiento jurídico, que sirve para la satisfacción de los intereses humanos. Aunque según esto el fin del derecho no determina por sí solo el contenido del mismo, no puede decirse, sin embargo, que carezca de toda importancia para este contenido. Especialmente, un poder que no sea susceptible de servir a ningún interés humano verdadero (racional), no puede ser reconocido (tomo II N° I II), y está prohibido el ejercicio de un derecho sin interés alguno, cuando sólo puede tener por fin dañar a otro (prohibición del abuso del derecho)” (Enneccerus).

- 
- Art. 1683 C.C.: “La nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato; **puede alegarse por todo el que tenga interés en ello**, excepto el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba; puede asimismo pedirse su declaración por el ministerio público en el interés de la moral o de la ley; y no puede sanearse por la ratificación de las partes, ni por un lapso de tiempo que no pase de diez años”.

- 
- “El derecho subjetivo implica un poder que se reconoce a sus titulares de inclinar a su favor el respectivo conflicto de intereses, afectando así los intereses de terceros. Es decir, el Derecho a través de los derechos subjetivos opta por un interés por sobre otro, el titular de dicho derecho podrá exigir que su interés prevalezca por sobre el ajeno, ya que el ordenamiento jurídico le ampara” (Reveco).



“El interés en la Ley 19.496”.

- 
- **1.- Funciones del interés en la LPC.**
 - **2.- Tipos de interés reconocidos en la LPC.**



Funciones del interés en la LPC.

- Procedencia de la tutela.
- Ámbitos específicos de protección (nulidad absoluta).
- Determina el procedimiento aplicable.
- Determina el sujeto activo.

Procedencia de la tutela jurídica.

Art. 50 LPC: “Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.”

(...)

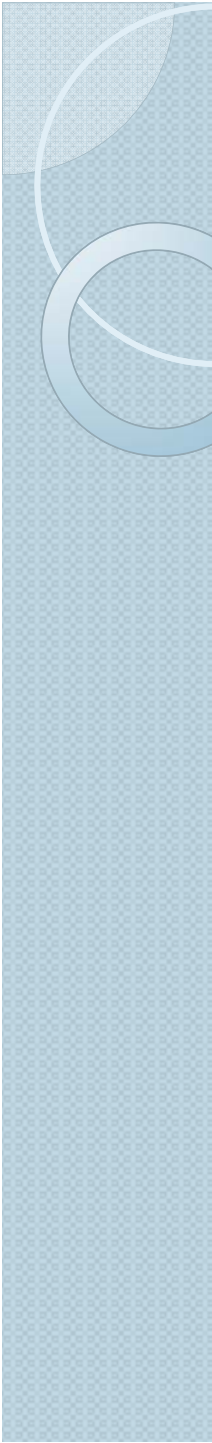
El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

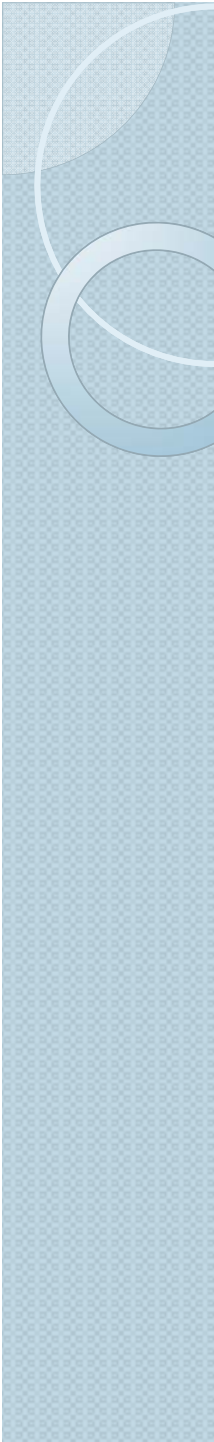
Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

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.

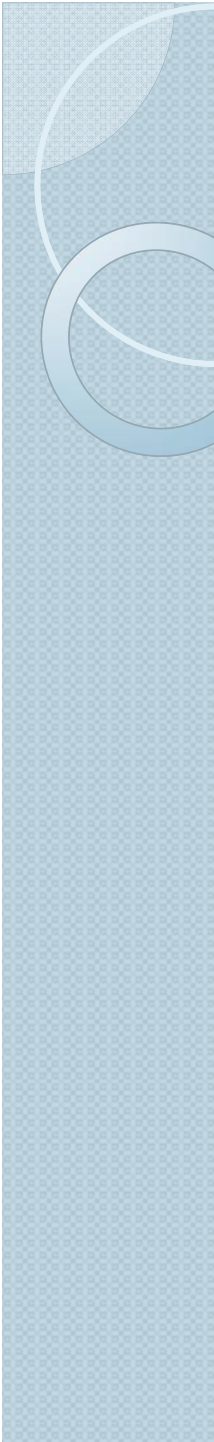
Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados”.

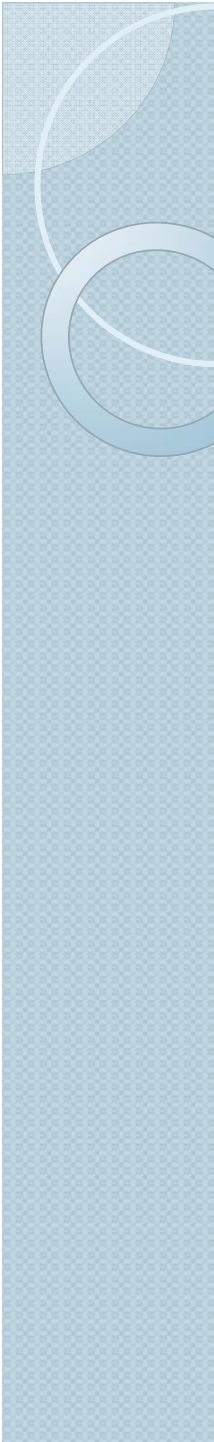
- 
- Ámbitos específicos de protección.
 - Cláusulas abusivas (nulidad absoluta, relativa, de D° público, otra sanción?)
 - Art. 16 LPC: “**No producirán efecto alguno** en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:”.
 - Art. 16 A: “**Declarada la nulidad** de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del D.O. artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración”.
 - Art. 16 B LPC: “El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la **declaración de nulidad** de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.

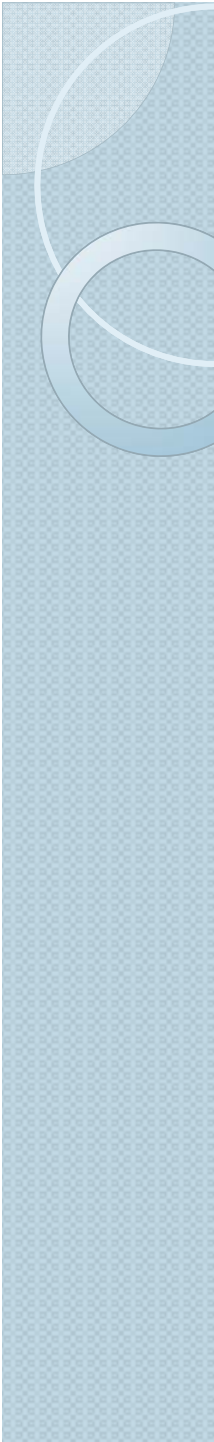
- 
- **Determinación del procedimiento aplicable.**
 - **Artículo 50 A.- “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley,** siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

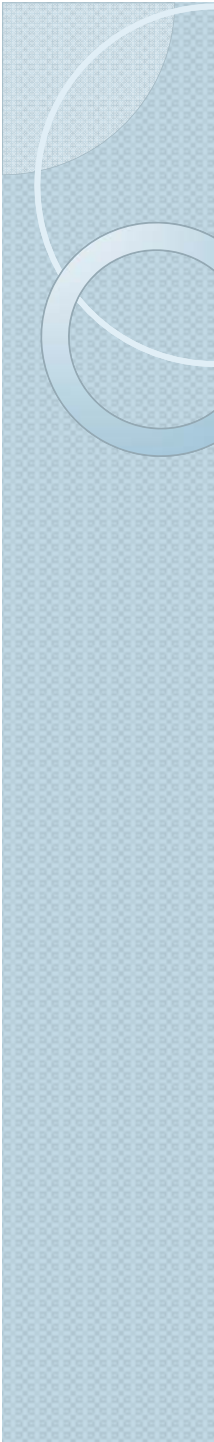
En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”.

- 
- **Ámbito general:** Art. 51 LPC: “**El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.** Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley”.
 - **Ámbito particular:** Art. 16 B LPC. “El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la **declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión,** será el contemplado en el Título IV de la presente ley”.

- 
- Discusiones:
 - Regla general: ¿Procedimiento JPL o Procedimiento de Juicio Colectivo o Difuso?
 - ¿A elección libre del sujeto activo?

- 
- **Determinación del sujeto activo:**
 - **Interés Particular:** Consumidor, AdC (Art. 8 LPC).
 - **Interés General:** Sernac (Art. 58 LPC).
 - **Interés individual:** Consumidor, AdC (Art 8 LPC).
 - **Interés colectivo:** Sernac (Art. 51 LPC), AdC (Art. 8 LPC), 50 ó más consumidores (Art. 51 LPC).
 - **Interés difuso:** Sernac (Art. 51 LPC), AdC (Art. 8 LPC), 50 ó más consumidores (Art. 51 LPC).

- 
- Se debe tener en consideración que las acciones por interés supraindividual de la LPC, no son en la LPC acciones populares, a diferencia de otras reconocidas en nuestra legislación.

(Arts. 948, 2328 inc. 2° y 2333 C.C., Ley de Turismo, Art. 6 Ley de competencia desleal, Ley medioambiente, Art. 149 Ley General Urbanismo y Construcciones, Art. 42 Ley 17.288).

2.- Tipos de interés reconocidos en la LPC.

Art. 50 LPC: “Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

(...)

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

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.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados”.

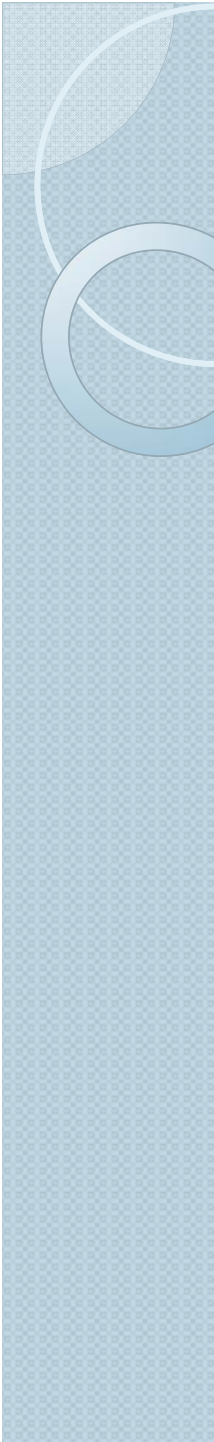


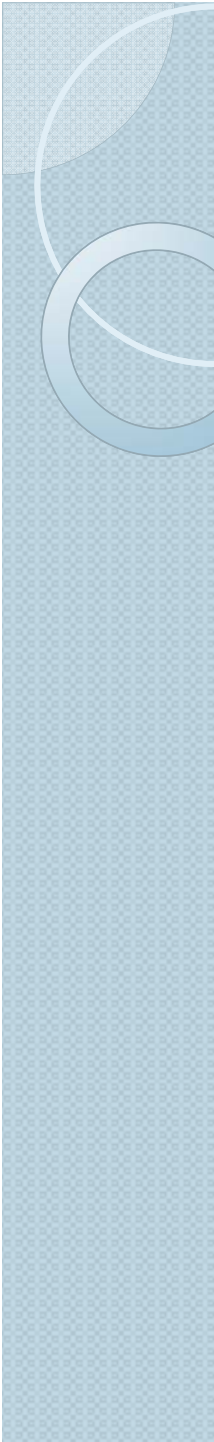
• ¿Interés general?

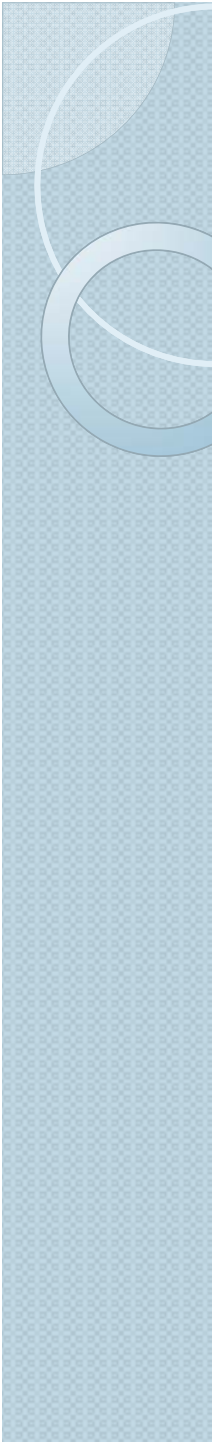
- Art. 58 letra LPC: “Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

“g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los **intereses generales** de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los **intereses generales** de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

- 
- “2° Que, como puede apreciarse, **no se está en presencia del ejercicio de una acción de interés colectivo o difuso**, cuyo conocimiento es de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales, sino de una en que se pretende hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción tipificada en los artículos 12 y 23, en relación con el artículo 3 letra e), todos de la Ley N° 19.496, y que el Servicio Nacional del Consumidor ha ejercido velando por el **interés general de los consumidores**, conforme a lo establecido en el artículo 58 letra g) de la citada ley” (“Sernac con Feria Ticket”, Ing. 148-09, 17.03.09)

- 
- 3) Que la denuncia infraccional deducida a fs. 9, aparece como la más idónea para investigar y conocer de los hechos denunciados, por SERNAC por tratarse de hechos que afectan el **interés general** de los consumidores, **interés que protege a la sociedad toda**, por lo que resulta más efectivo el procedimiento establecido en el Art. 50 letra A) de la Ley N°19.496” (“Sernac con Aguas Magallanes”, C. Ap. Punta Arenas, Ing. 3-2010, 19.03.10).

- 
- **Tipos de interés regulados en la LPC:**
 - **Interés individual:** “las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado (Art. 50). (Numérico)
 - **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 (Art. 50). (Numérico).
 - **Interés difuso:** “las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. (Art. 50). (Numérico).
 - **Interés general (Art. 58):** Afecta un interés público. (Bien jurídico protegido). Se opone al interés particular.



- **De acuerdo al bien jurídico protegido:**

- **Interés general.** Ej: muerte, lesiones de uno o más consumidores.

Poder-Deber del Sernac, irrenunciabilidad de la acción.

- **Interés particular.** Ej: Pérdida de equipaje en custodia.

(GUERRERO: al parecer opone el interés general al individual).

- **De acuerdo a un criterio numérico:**

- **Interés individual.** Ej: Robo en estacionamiento pagado.

- **Interés colectivo.** Ej: Producto cosmético defectuoso de consumo masivo.

- **Interés difuso.** Ej: Publicidad engañosa, falta de información de precio en local masivo.



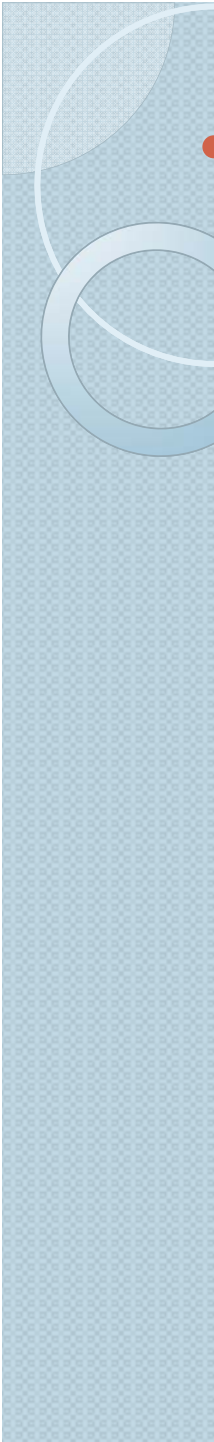
Notas respecto del criterio numérico:

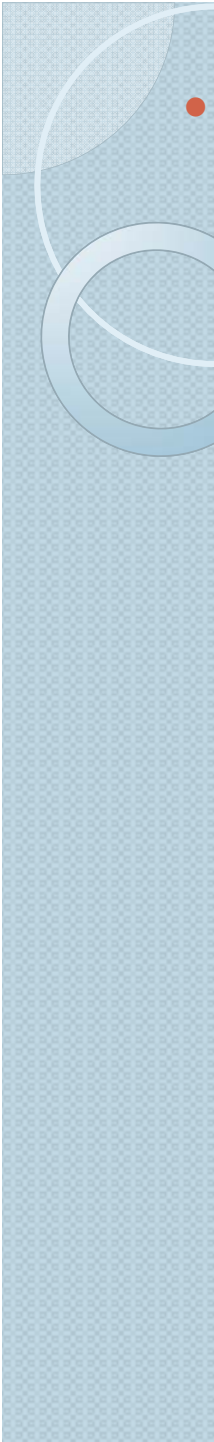
- Se exigen 50 ó más consumidores, sólo cuando ellos mismos accionan.
- Criterio de interés supraindividual, para todos los sujetos activos: Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial colectivo o difuso (Art. 52 letra d LPC).



**Criterios diversos y no excluyentes
entre sí.**

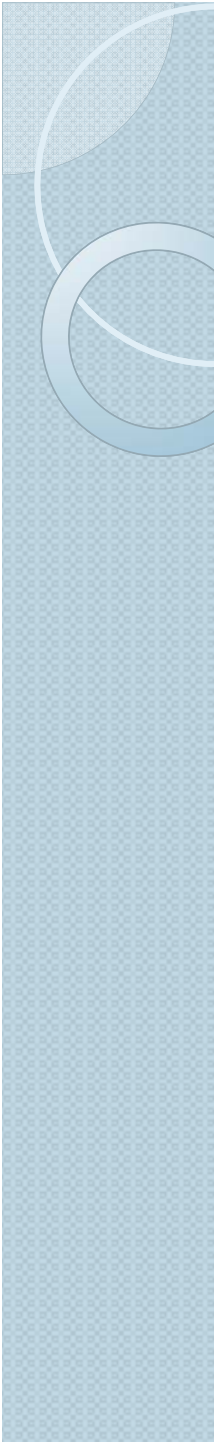
Elección del sujeto activo.

- 
- “se comparte la precisión que efectúa el Sernac en su escrito de apelación, en el sentido que lo que se ejerció en la especie fue la acción que pretende velar por el **interés general** de los consumidores, de conformidad a lo prescrito en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, la cual supone poner en conocimiento del tribunal competente las infracciones en que ha incurrido un proveedor, **la cual se puede configurar ya sea que exista un consumidor afectado (interés individual) o un conjunto determinado o determinable de consumidores afectados (interés colectivo o difuso)**”. C.AP. Concepción, Ing. 273-2010, 27.10.10.

- 
- **“4) Que, por ‘causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores’ deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes y/o en la prestación de servicios, o bien que, aún cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, principalmente dada la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada. Entonces los ‘intereses generales de los consumidores’ pueden afectar en un juicio en concreto a una sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores. De allí que el Sernac pueda iniciar válidamente acciones tanto de causas individuales o colectivas”. (“Sernac con Feria Ticket”, Rol 17.391-Dio-08, 3 JPL Santiago, 30.10.08, revocada por C. Ap. Santiago, Ing. 148-09, 17.03.09).**



Gracias.

- 
- Interés difuso:
 - “los que no pertenecen en exclusividad a una o varias personas y cuya suerte angustia al conjunto en lo inmediato y en el porvenir vital de cada uno, sobremanera el de las próximas generaciones” (Morello).
 - “De límites poco precisos” (Huenchimán).