

Proyecto que modifica la Ley 19.496 sobre
protección de los derechos de los
consumidores

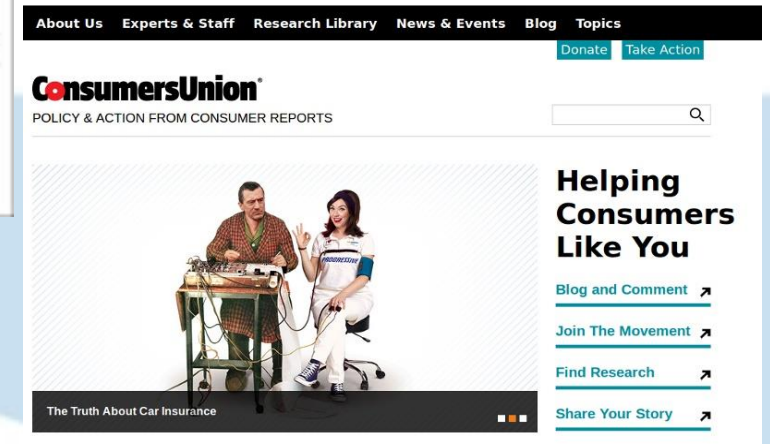
Septiembre 2016

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile es una organización con vocación nacional, con presencia en distintas ciudades, con ODECU Santiago, ODECU Copiapó, ODECU Rancagua y ODECU Punta Arenas.

Redes internacionales con las cuales se relaciona ODECU:



EUROCONSUMERS



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Consumidores en Acción



CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Unidos por un consumo responsable



Web www.consumersinternational.org/our-members/member-directory/CHOICE%20-%20Australian%20Co... Search with Google

MEMBER PROFILE

JOIN US

MEMBER DIRECTORY

CHOICE - Australian Consumers' Association (Council)

choice
THE PEOPLE'S WATCHDOG

Joining date: 13 Mar 1960
Operational language: English
Member type: Member

Location: Australia
Telephone: +61 2 9577 3333
Fax: +61 2 9577 3377
Main contact: Alan Kirkland
Position: Chief Executive Officer

Description

CHOICE is a not-for-profit organisation which has been researching and campaigning on behalf of consumers since 1959. With over 200,000 subscribers to their information products, CHOICE is the largest consumer organisation in Australia. Their aim is to tackle the issues that really matter to consumers, arming them with the information to make confident choices and lobbying for change when consumers are getting a raw deal.

You can contact this organisation by email at: ausconsumer@choice.com.au

Current campaigns www.choice.com.au

JOIN US ON

EMAIL ALERTS

RESOURCE ZONE

Search for publications and discuss the latest consumer research.

FIND RESOURCES NOW

MEET THE MOVEMENT

CI's members are trying to protect consumers across the world.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **La experiencia comparada nos señala que no existe ninguna evidencia empírica que muestre que ante el fortalecimiento de las agencias estatales de protección al consumidor ello signifique debilitar a las organizaciones de la sociedad civil.**
- la protección del consumidor no es sólo un deber de Estado sino también de la sociedad civil organizada, principalmente a través de las asociaciones de consumidores, las cuales también cumplen un rol preponderante.
- El proyecto reconoce este hecho de manera explícita buscando su fortalecimiento tanto a través de la flexibilización de sus mecanismos de financiamiento como en la entrega de recursos para las defensorías legales de casos individuales.

Nuevas facultades para las organizaciones de consumidores:

- Se establece la facultad para ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.
- El listado de actividades que pueden realizar deja de ser taxativo.
- Se introduce la posibilidad de realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor.
- Se homologa el efecto de las conciliaciones individuales alcanzadas por las organizaciones a las del SERNAC.
- Se les reconoce la facultad para brindar asesoría jurídica a consumidores ante los Juzgados de Policía Local.
- Se establece la participación de las asociaciones de consumidores en las **mediaciones colectivas** iniciadas a solicitud de éstas.

6) Intercálase el siguiente artículo 11 nuevo:

“Se reconocerá el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas asociaciones que operen en **ocho o más regiones del país**, lo que deberá ser debidamente acreditado ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo conforme al procedimiento que establezca el Reglamento. El Fondo Concursable al que se refiere el artículo anterior considerará una línea especial de financiamiento permanente a dichas asociaciones para el desarrollo de sus funciones.”.

Decreto Ley 2757 que establece normas sobre Asociaciones Gremiales:

- Artículo 29.- Las federaciones de asociaciones gremiales estarán constituidas por tres o más asociaciones gremiales y las confederaciones por dos o más federaciones.

Mejoras al procedimiento colectivo:

- a) Se establece la posibilidad de que los consumidores afectados puedan declarar como testigos sin ser vetados por tener interés en la causa.
- b) Se establece la obligación del proveedor de acompañar los instrumentos que obren en su poder y le sean solicitados, bajo apercibimiento de tenerse por probado lo alegado por la parte contraria respecto de su contenido.
- c) Se establece la posibilidad de indemnizar el daño moral en los juicios colectivos, para lo cual el juez deberá ordenar un peritaje para su determinación respecto de los grupos y subgrupos de consumidores afectados.
- d) Se acota la fase de admisibilidad de la demanda colectiva sólo a la verificación de la legitimación activa y los requisitos generales de la demanda, no pudiendo discutirse en esta fase.
- e) Se exceptúa la recusación de los jueces en caso que una de las partes sea una compañía prestadora de un servicio básico domiciliario.

• Incorporación de una etapa de **conciliación obligatoria** en la tramitación de casos ante el SERNAC.

• **5. Regulación de las mediaciones colectivas como un procedimiento administrativo especial:**

a) Se regula su **procedencia, principios, plazo de duración, etapas, publicidad y efectos.**

b) Se establecen los aspectos mínimos que debe considerar el acuerdo.

c) Se establece el deber de decretar **reserva sobre la información** entregada por el proveedor en ciertos casos y la **prohibición** para el SERNAC **de utilizar en juicio la información** obtenida con ocasión de la mediación colectiva.

• Los resultados positivos son altamente satisfactorios, es el caso por ejemplo en materia laboral donde las mediaciones llevadas a cabo por la Dirección del Trabajo (órgano que tiene por finalidad fiscalizar e interpretar la legislación laboral) tiene un alto nivel de efectividad disminuyendo con ello la judicialización de un buen porcentaje de conflictos entre empleadores y trabajadores.

Sugerencias de cambio:

El actual artículo 51 de la Ley del Consumidor dice: *"El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento especial se sujetará a las siguientes normas de procedimiento:*

- *Todas las pruebas que deban rendirse se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.*

Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor

b) 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..."

- Así, la modificación es breve en la letra b), quedando de la siguiente manera:

*"b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con **cinco años** de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su directorio para hacerlo..."*

Observación crítica:

- **“Artículo 59: Créase un cuerpo colegiado, denominado Consejo Normativo, al que corresponderá ejercer las funciones y atribuciones señaladas en esta ley.**

Presentar al Consejo establecido en el artículo 59, la propuesta de interpretación administrativa de la normativa, así como la propuesta de normas e instrucciones de carácter general, ambas relativas a la protección de los derechos de los consumidores.

- La sola existencia de un consejo técnico que debe ser consultado respecto de la facultad conferida al Director del servicio pudiese entenderse como un mecanismo de tutela adicional a la posibilidad de recurrir a tribunales en el evento que dichas normas e instrucciones vulneren derechos o sean consideradas arbitrarias e ilegales por los afectados.
- Si ella fuese manifiestamente ilegal, parece evidente que será reclamada en sede administrativa (Contraloría) o judicial por quien se sienta afectado en sus derechos, lo que puede ocurrir con o sin la opinión del citado órgano técnico.
- En cualquier caso, no es recomendable burocratizar las facultades del Director, teniendo en consideración que en otros órganos con atribuciones similares, como las superintendencias, el ejercicio de su rol ha tenido una buena evaluación en términos generales, y no tendría por qué ser distinta en este caso.

¿Qué ocurre con las regulaciones sectoriales?

- ¿Cómo se organizan los distintos entes públicos para asegurar que las empresas den cumplimiento a lo que prometen a sus usuarios, sin comprometer otros objetivos técnicos?
- La experiencia de las comisiones de coordinación en el ámbito financiero muestra que la existencia de vacíos normativos puede resolverse solo en la medida en que todos los órganos involucrados se reconozcan recíprocamente como una contraparte válida

¿Para qué puede servir un consejo?

- Pensamos que de establecerse un Consejo, éste debiera ser una instancia formal y eficiente de coordinación y diálogo regulatorio.



La justicia es la primera virtud de las instituciones sociales.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Repensar el rol que le cabe al Estado en el desarrollo de la actividad económica significa reafirmar su rol tutelar de los derechos de los consumidores y que justifica la protección y promoción permanente de los derechos que le asiste a los ciudadanos en su relación con el mercado en sus más diversas formas.

En un momento político donde se cuestiona a las instituciones, para nosotros sería contraproducente que esta nueva institucionalidad naciera debilitada



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS