

2015

FACULTAD DE DERECHO. UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

# PROCEDIMIENTO MONITORIO: Un mecanismo eficaz para la protección de la triple garantía del consumidor

Autores: Pablo Arenas, Osvaldo Cabezas, Constanza Cavallo, Diego del Valle, Gabriela Durán, Maximiliano Fuentes, Gabriela González, Violeta González y Vanessa Palma.

Director del semillero: Profesor Felipe Díaz.

SANTIAGO DE CHILE

## **RESUMEN**

El sistema actual de protección al consumidor contiene un catálogo de derechos a favor de este actor. Dentro de dicho listado se consagra la denominada “garantía legal”, que entrega un conjunto de prerrogativas a favor del consumidor frente a los vicios de las cosas vendidas por el proveedor, las cuales deben hacerse valer por medio de las herramientas que nuestro sistema normativo ha puesto a disposición. El estudio empírico y el análisis teórico que realizamos nos demuestra dos cosas: a) la ciudadanía no tiene plena consciencia de sus derechos ni de la forma de hacerlos valer y; b) los mecanismos entregados dan cuenta de falencias a la luz de la tutela judicial efectiva. En consecuencia nos preguntamos si el procedimiento monitorio puede ser un mecanismo idóneo para enmendar las deficiencias del sistema, brindando una respuesta rápida y efectiva al consumidor que ve afectado su derecho a la garantía legal.

**PROCEDIMIENTO MONITORIO – CONSUMIDOR – GARANTIA LEGAL – TUTELA JUDICIAL EFECTIVA**

## **ABSTRACT**

Actual consumer protection system includes a catalog of rights in benefit of this actor. Within this list it's established the consumer's “legal guarantee”, which provides a set of prerogatives in favor of the consumer against the vices of sold assets, which should be exercised through certain tools that our regulatory system has made available to public. The empirical study and theoretical analysis that we perform on this paper proves two things: a) Citizenship is neither fully aware of their rights nor the ways to enforce them and; b) the established mechanisms show up defects from the point of view of the effective judicial protection. This is why we ask ourselves if a payment order procedure might take over as a suitable mechanism in order to amend the shortcomings of the current system, providing a quick and effective response to consumers affected by vices in sold assets.

**PAYMENT ORDER PROCEDURE – CONSUMER – LEGAL GUARANTEE – EFFECTIVE JUDICIAL PROTECTION**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>CAPÍTULO 1. HACIA UNA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA EN MATERIA DE CONSUMIDOR</b>	4
1. Acceso a la justicia.	5
2. Plazo razonable.	6
<b>CAPITULO 2. TÉCNICAS MONITORIAS</b>	7
1. Noción de procedimiento monitorio.	7
2. Características del procedimiento y elementos que lo conforman.	8
3. Técnicas monitorias y Protección al consumidor.	10
<b>CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DEL CONSUMIDOR EN CHILE</b>	10
1. Mecanismos actuales de protección de los derechos del consumidor.	10
2. Reacción del proveedor frente al reclamo de los consumidores.	11
3. Cumplimiento de la garantía por parte de los proveedores.	12
4. El consumidor frente al sistema de defensa de sus derechos.	13
5. Visión panorámica de la situación actual del consumidor en Chile.	14
<b>CAPÍTULO 4. SISTEMA ACTUAL DE PROTECCIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL DEL CONSUMIDOR EN CHILE</b>	14
1. ¿Qué se entiende por garantía legal?	14
1.1 Causales de procedencia y opciones que otorga la garantía legal.	15
2. Procedimientos disponibles para el consumidor para reclamar la vulneración de su garantía legal.	16
2.1 Procedimiento ante el SERNAC	16
2.2 Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.	17
<b>CAPÍTULO 5. PROTECCIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL EN EL DERECHO COMPARADO</b>	18
1. Regulación normativa de la garantía legal.	18
1.1 Países con regulación anterior a la década de los '80.	19
1.1.1. Argentina	19
1.1.2. Colombia	19
1.2. Países con regulación posterior a la década de los '80.	20
1.2.1. Brasil	20
1.2.2. España	20
2. Principios y directrices que se desprenden de la regulación de la garantía legal en Latinoamérica.	21
<b>CONCLUSIONES</b>	23
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	26

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las transacciones comerciales ocupan parte importante del trabajo de nuestros operadores jurídicos. En ello, han influido diversos aspectos de la vida moderna, tales como la globalización, las comunicaciones, los tratados de libre comercio; cuya interacción y complementariedad han llevado a que dichas transacciones se desenvuelvan con creciente niveles de complejidad, masividad e involucrando a un número considerable de partes.

En dicho contexto, las transacciones comerciales dan lugar a relaciones contractuales en que las partes en juego se encuentran en posiciones diametralmente opuestas y asimétricas como sucede en las relaciones de consumo, lo que conlleva a que, de manera paulatina y creciente, los Estados intervengan regulando las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores a fin de equilibrar la relación entre dichos actores y aminorar los efectos perjudiciales que pudieran surgir para la parte más débil: el consumidor.

Esta intervención estatal a través del tiempo, Este compromiso se ha reflejado en diversas legislaciones alrededor del mundo, generando distintos niveles de consciencia en los ciudadanos respecto de lo que pueden exigir y dónde acudir si se presentan problemas, pero ¿es esto suficiente?

Pues bien, Chile no ha permanecido indiferente a dicho fenómeno en el ámbito de los proveedores-consumidores; sin embargo, la protección otorgada dista de ser la más adecuada. La mayoría de los errores versan sobre la información que los consumidores detentan sobre sus derechos, como también de los procedimientos puestos a disposición del consumidor para hacer valer sus pretensiones ante los proveedores.

En los siguientes capítulos daremos cuenta del complejo fenómeno antes señalado, de cómo se ha abordado desde la perspectiva normativa y como el procedimiento monitorio, desde la perspectiva de la tutela judicial efectiva, podría suplir algunas falencias, especialmente, en relación con una adecuada protección de la garantía legal\*. Así, trataremos de otorgar una propuesta que releve al procedimiento monitorio como una herramienta jurídica que facilite la obtención de la pretensión de tal garantía legal de forma rápida y efectiva.

---

\* Es la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas, para una definición más acabada ver Capítulo 4.1

## CAPÍTULO 1. HACIA UNA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA EN MATERIA DE CONSUMIDOR

La tutela judicial efectiva es un derecho fundamental<sup>\*</sup>, un estándar jurídico indeterminado que debe ser cargado de contenido por los operadores jurídicos. Pues bien, en este capítulo, ese contenido se centrará en la técnica monitoria como un mecanismo que permita concretar la tutela judicial efectiva respecto del ejercicio del derecho de garantía legal<sup>\*\*</sup> que tienen los consumidores.

Desde ya, cabe señalar que el contenido de la tutela judicial no es un tema pacífico,<sup>1</sup> debido a su carácter de “estándar jurídico”, que lo conlleva a estar en permanente construcción y evolución. Esta tutela judicial surge como consecuencia de la proscripción de la autotutela en las relaciones humanas como principio general; así como, de la necesidad de sustituirla por un mecanismo más pacífico y heterocompositivo de solución de conflictos, en cuya provisión el Estado se vinculó cada vez más hasta el punto de diseñar e implementar toda una institucionalidad de contención de la “justicia por mano propia”, a través de la institución de tribunales, jueces, funcionarios y otras instituciones afines. Sin embargo, en ciertos escenarios y contextos, eso no es suficiente para que los justiciables sientan que están amparados en la protección de sus derechos.

En este sentido, según la doctrina, el derecho a la tutela judicial efectiva se manifiesta “en tres momentos distintos: primero en el acceso a la justicia; segundo, una vez en ella, que sea posible la defensa y obtener solución en un plazo razonable, y tercero, una vez dictada la sentencia, la plena efectividad de sus pronunciamientos”,<sup>2</sup> en cada uno de esos momentos el derecho se manifiesta en distintas garantías con una finalidad común: “que se <<haga justicia>>”.<sup>3</sup>

Sin perjuicio de lo anterior, esta Ponencia se centra en ciertas garantías de la tutela judicial efectiva, aquellas relacionadas con los procesos de defensa de los derechos de los consumidores: **(1)** acceso a la justicia y **(2)** plazo razonable. Teniendo una noción del contenido de estas, examinaremos situaciones específicas donde el derecho a la tutela judicial efectiva de los consumidores es conculcado y concluiremos vislumbrando posibles soluciones a tales problemáticas.

---

\* Consagrado a nivel internacional en La Convención Interamericana de Derecho Humanos, artículos 8 y 25; en la Declaración Universal de Derechos del Hombre, artículos 8 y 10; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 14; Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, artículo 47.

\*\* Se explicará en el Capítulo IV.

<sup>1</sup> Para conocer más acerca de la controversia en torno a este derecho: MONTANER, Jessica, PEROZO, Javier, “Tutela Judicial Efectiva en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, En: Frónesis [online]. vol. 14. N° 3. 2007. Caracas. Disponible online en: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682007000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682007000300004&script=sci_arttext)>. Visto el 22 de junio de 2015. ISSN 1315-6268.

<sup>2</sup> GONZÁLEZ, Jesús, *El derecho a la Tutela Jurisdiccional*, segunda edición, Madrid, Ed. Civitas, 1989, p 43. Ver también: CORTÉS, Valentín, MORENO, Víctor, *Introducción al Derecho Procesal*, cuarta edición, Valencia, Ed. Tirant lo Blanch, 2010, pp. 197 – 200; PERRINO, Pablo, “El Derecho a la Tutela Judicial Efectiva y el Acceso a la Jurisdicción Contenciosa Administrativa”, En: Revista de Derecho Público [online], N°1, 2003, Santa Fe, Ed. Rubinzal-Culzoni. p. 6. Disponible online en:

<<http://arbaec02.cassagne.com.ar/ingles/publicaciones/Perrino/tutela%20judicial%20efectiva%20UCA%202003-3.pdf>>. Visto el 22 de junio de 2015.

<sup>3</sup> GONZÁLEZ, Op. cit, p. 27. El énfasis es de su autor.

## 1. Acceso a la Justicia.

Un primer elemento con trascendental importancia en la defensa de los derechos de los consumidores, es el acceso a la justicia. En principio, este derecho se traduce en contar con una vía de ingreso a los tribunales y que el legítimo interés de accionar sea acogido a tramitación; significa situarse frente a la “*puerta de entrada*” de la justicia, para hacer valer un derecho, debiendo ser apreciado desde la óptica real y efectiva y no meramente teórica.<sup>4</sup>

Pero el acceso a la justicia va más allá, conlleva la obligación del Estado de remover obstáculos a los particulares para acceder a la justicia. En este sentido, hay distintas trabas que podrían entorpecer dicho acceso, ya sean sociales, culturales, económicas, geográficas, entre otras. Al respecto, la CIDH ha establecido que: “**los costos del proceso**, sea éste judicial o administrativo, y la **localización de los tribunales**, son factores que también pueden redundar en la **imposibilidad de acceder a la justicia** y en la consecuente violación del derecho a las garantías judiciales”.<sup>5</sup> (Énfasis añadido).

En este orden de ideas, la habilitación de la instancia o agotamiento de la vía administrativa para poder accionar ante la justicia ordinaria, exigida en ciertas materias, es sin lugar a dudas un entorpecimiento innecesario en el acceso a la justicia, más que una garantía para el particular. Por el contrario, lo que fortalecería la tutela judicial efectiva, es la posibilidad de acceder libremente a la justicia ordinaria, sin tener que soportar anteriormente la carga de llevar el requerimiento al órgano administrativo correspondiente.<sup>6</sup>

En relación con lo indicado anteriormente, se constata que muchos ordenamientos jurídicos latinoamericanos han adoptado mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo,<sup>\*</sup> como instancia voluntaria, con fuerte énfasis en la autocomposición a través de la mediación o conciliación. Esto es relevante, ya que el acceso a la justicia no se circunscribe únicamente a los tribunales ordinarios de justicia; también, tales mecanismos alternativos son vías para potenciar esta garantía, de hecho, son vistas como una forma de cumplir con el deber de remover obstáculos por parte del Estado.<sup>7</sup> Sin embargo, tales mecanismos alternativos no ostentan tan buenos resultados en todos los ámbitos en que se implementa. Así, en los conflictos proveedor-consumidor, es posible advertir que éste último se encuentra en desventaja respecto al proveedor, por, entre otras circunstancias, la asimetría de información que existe entre ellos y que los conciliadores y mediadores no

---

<sup>4</sup> PERRINO, Op. cit., p. 9.

<sup>5</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos” [online], Resumen Ejecutivo, pto. 5. Disponible online en: <<http://www.cidh.org/countryrep/AccessoDESC07sp/Accessodescii.sp.htm>>. Visto el 22 de junio de 2015.

<sup>6</sup> En este sentido: ALLETI, Daniela, BONINA, Nicolás, “La verdad material: Mito o realidad”, En: *Revista La Ley* [online], 2006-D. p. 7. Disponible online en: <<http://nicolasbonina.com/wp-content/uploads/2013/11/VERDAD-MATERIAL.pdf>>. Visto el 22 de junio de 2015.

<sup>\*</sup> Para mayor información revisar Capítulo V de esta Ponencia.

<sup>7</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos (en adelante CIDH), ha señalado: “(hay una) obligación estatal de proveer servicios legales gratuitos y de reforzar los dispositivos comunitarios al efecto, a fin de facilitar a estos sectores sociales en situación de desventaja y desigualdad, el acceso a instancias judiciales de protección, y a información adecuada sobre los derechos que poseen y los recursos judiciales disponibles para su tutela”. Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales...” [online], Op. cit., pto. 6.

siempre pueden equilibrar. Normalmente, al consumidor le serán extraños los trámites que debe llevar a cabo para lograr satisfacer su legítimo interés, es posible que ni siquiera esté en conocimiento de cómo plantear su interés. Desde una perspectiva económica el daño se agrava, debido a que en la conciliación o mediación se asegura un resultado descartando riesgos económicos (de una sentencia desfavorable), y la parte más débil y esta se encuentra en desventaja de afrontar esos riesgos,<sup>8</sup> así las cosas, estos mecanismos autocompositivos tenderán a beneficiar el interés de la parte más fuerte.

La mencionada asimetría de información se intensifica en la etapa judicial, cuando el consumidor-litigante, además de ser menos instruido, tiene menos recursos para sostener un juicio.<sup>9</sup> El proveedor, por el contrario, conoce el producto, su calidad, características, sustituibilidad, conoce los tribunales y su funcionamiento. Al consumidor le será difícil y costoso acceder a esta información. Es más, no siempre tendrá conocimiento de los vicios de la cosa, de forma que en ocasiones, ni siquiera podrá formarse una pretensión para hacerla efectiva frente a los tribunales<sup>10</sup>, mucho menos en una negociación directa.

## **2. Plazo Razonable.**

La duración sensata de los juicios es un derecho fundamental que contribuye a materializar la tutela judicial efectiva. La Corte IDH ha hecho especial hincapié al respecto, sosteniendo que la negación o incumplimiento de este estándar produce privación e indefensión,<sup>11</sup> señalando a mayor abundamiento que: “El derecho de acceso a la justicia implica que la solución de la controversia se produzca en tiempo razonable; una demora prolongada puede llegar a constituir, por sí misma, una violación de las garantías judiciales”.<sup>12</sup> En este mismo sentido, la doctrina nacional ha señalado que el derecho al plazo razonable forma “parte integral del acceso a la justicia”.<sup>13</sup>

La jurisprudencia internacional, CIDH y TEDH, se ha encargado de trazar los lineamientos o estándares que integran esta garantía: **(1)** el derecho a un plazo razonable debe ser analizado en concreto, por lo tanto, debe determinarse caso a caso; **(2)** dicho análisis debe considerar los siguientes elementos: (a) la complejidad del asunto, (b) la actividad procesal del interesado y, (c) la conducta de las autoridades judiciales, entre otros.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> En este sentido: TITO, John, “No siempre conviene firmar la paz, sino el conflicto: Frente a los modelos alternativos de solución de controversias”, *En: Revista de Derecho* [online], edición especial: 129-155, 2012, Colombia, Universidad del Norte, 2012. p. 134. Disponible online en: <<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/3916/2833>>. Visto el 24 de junio de 2015. ISSN 2145-9355.

<sup>9</sup> ROA, José, “Protección al consumidor, razones microeconómicas”, “Rol del Sernac y creación de valor público” [Power Point], Universidad Diego Portales, Santiago, Chile, Charla inédita sobre políticas públicas, 27 de octubre del 2005.

<sup>10</sup> *Ibíd.*

<sup>11</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Informe N° 100/01, Caso 11.381, Milton García Fajardo y otros, Nicaragua, 11 de octubre de 2001, párrafos 51 y 53.

<sup>12</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Sentencia López Álvarez versus Honduras, 01 de febrero de 2006. Párrafo 128.

<sup>13</sup> VARGAS, Macarena. “Acceso a la justicia y Tribunales de Familia”, *En: Informe anual sobre derechos humanos en Chile*. Santiago, Eds. Universidad Diego Portales, 2007. p. 180.

<sup>14</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Sentencia Suárez Rosero versus Ecuador, 12 de noviembre de 1997. Párrafo 72.

Pues bien, llevando el análisis de los criterios jurisprudenciales antes señalados al ámbito de la protección de los derechos del consumidor, consideramos que las controversias que puedan suscitarse en el ejercicio de la garantía legal, generalmente son de una baja cuantía (cosas muebles) y no revisten una complejidad tal (defecto que afecta su uso) que justifique ciertas características del sistema de protección de las mismas, como pasamos a exponer.

Asimismo, situándonos en el contexto de un consumidor hipotético, que tenga que hacer uso de todas las herramientas que otorga el sistema para la protección de sus derechos, tales como las de carácter privado (reclamo directo al proveedor), vías alternativas de resolución de conflicto (conciliación o mediación, voluntarias u obligatorias) y un posterior juicio; implica someterlo a un esquema de tramitación de sus derechos que redunde en una evidente vulneración a la tutela judicial efectiva mirada desde el punto de vista del plazo razonable, ya que verá latamente dilatada la posibilidad de satisfacer su pretensión a hacer efectiva su garantía legal. En cuanto a la actitud de los litigantes, la preeminencia del proveedor frente al consumidor se manifiesta en que hay un porcentaje de aquéllos que no responden al llamado de mediación, lo que dilata inevitablemente la obtención de una solución para el consumidor. Y en el plano judicial, sus mayores recursos le permiten dilatar el juicio, sosteniéndolo en el tiempo en espera del desgaste de su contraparte. Así, no resulta razonable someter a la parte más débil a un sistema de tramitación de su derecho de garantía legal que resulta ser engorroso, muy demandante de recursos (tiempo, dinero, información, entre otros) y que deja la percepción en el consumidor una dilación exasperante e irritante de la solución de su problema.

De lo expuesto, concluimos que la garantía legal del consumidor debe contar con un procedimiento expedito para hacerla efectiva, que redunde en garantizar su derecho a la tutela judicial efectiva, pero que esta vez, ese procedimiento salga de lo meramente teórico y efectivamente mejore la situación del consumidor. Adelantamos desde ya que el procedimiento monitorio, por sus características, podría ser la opción procesal que solucione las problemáticas sobre la tutela judicial efectiva que antes formulamos.

## **CAPÍTULO 2. TÉCNICAS MONITORIAS.**

La implementación del procedimiento monitorio permitiría resguardar ciertos aspectos vinculados con la tutela judicial efectiva -materia abordada en el capítulo anterior-, en especial desde el punto de vista de la celeridad y acceso a la justicia. Por lo tanto, es pertinente que abordemos ahora las técnicas monitorias, consignando una noción del procedimiento monitorio y sus características principales.

### **1. Noción de procedimiento monitorio.**

El procedimiento monitorio se ha concebido como un requerimiento de pago, dictado por el órgano competente, sin la necesidad de oír al requerido; que “tiene por objeto ofrecer una protección rápida y eficiente del crédito dinerario, cuyo fundamento radica en causas en las que aparentemente no existe controversia acerca de la existencia y exigibilidad de la

---

\* Estos aspectos serán latamente analizados en los acápite siguientes.



pretensión, sino, en la mera reticencia al pago”.<sup>15</sup> Es por lo anterior que no se justifica establecer una excesiva rigidez procesal en cuanto a su estructura y requisitos.

Asimismo, cabe señalar que este procedimiento puede adquirir distintas formas dependiendo de los elementos accidentales que se le incorporen. Es por esto que hay autores que indican que sería complejo realizar una definición de procedimiento monitorio, considerando más acertado referirse a “técnicas monitorias”.<sup>16</sup>

## **2. Características del procedimiento monitorio y elementos que lo conforman.**

El procedimiento monitorio, o monitorio, se caracteriza por su simpleza y rapidez; accediendo de plano a la pretensión en caso de no existir oposición del requerido. Asimismo, su naturaleza jurídica implica que en él predomina una función cognitiva del proceso, dado que “a través del procedimiento monitorio se obtiene -y no se ejecuta- un título ejecutivo”,<sup>17</sup> por consiguiente, se descarta que en él sobresalga una función de ejecución; dicho de otro modo, el monitorio no se corresponde con un proceso especial de ejecución.

El monitorio posee elementos principales y otros accidentales. Respecto de los primeros, cabe señalar que consisten básicamente en la “dictación ex parte de una resolución de mandato de pago, junto con el posterior requerimiento de pago y [...] el carácter desplazado y limitado del contradictorio”,<sup>18</sup> lo que implica que si llega a existir controversia en su sustanciación, ésta deberá resolverse en un juicio declarativo posterior basado en la forma tradicional e idónea para su tramitación. Luego, son estos elementos esenciales los que nos permiten hablar del procedimiento monitorio como tal (sin los cuales deviene en uno distinto), a pesar de que existan grandes diferencias entre un sistema y otro; éstas están determinadas por la concurrencia de los elementos accidentales. Por su parte, se ha indicado que los elementos accidentales son los que dan forma a la heterogeneidad de técnicas monitorias, ya que influyen en su funcionalidad, cambiando ciertos aspectos del monitorio en los distintos países que lo han consagrado. Por lo general, se presentan los elementos accidentales que mencionamos a continuación.

En primer lugar, la distinción relativa a si el procedimiento será puro o documental. En el primero, no es preciso acompañar a la petición monitoria ninguna base documental, bastando aseverar la existencia de una deuda para requerir de pago al deudor. En tanto que el documental, “se caracteriza por la existencia de un título documental, normalmente firmado por el deudor, que *prima facie* incorpore la existencia de una deuda”.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> RAYO, Felipe. *Proceso Monitorio Civil*, Primera Edición, Santiago, Sociedad Editora Metropolitana Ltda., 2012, p. 24.

<sup>16</sup> PÉREZ, Álvaro. “En torno al procedimiento monitorio desde el derecho procesal comparado europeo: caracterización, elementos esenciales y accidentales”, En: Revista de Derecho (Valdivia) [online], Vol. XIX N°1, 2006. Disponible online en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502006000100009](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502006000100009)>. Visto el 09 de junio de 2015. ISSN 0718-0950.

<sup>17</sup> PICÓ I JUNOY, Joan. “El proceso Monitorio: Una visión española y europea de la tutela rápida del crédito”. En: Revista Páginas de Direito (Porto Alegre) [online], N° 1120, 2014. Disponible online en: <<http://www.tex.pro.br/home/artigos/261-artigos-mar-2014/6458-el-proceso-monitorio-una-vision-espanola-y-europea-de-la-tutela-rapida-del-credito>>. Visto el 10 de junio de 2015.

<sup>18</sup> RAYO, Op. cit., p. 25.

<sup>19</sup> PICÓ I JUNOY, Op. cit.

Vinculado a la cuantía de la pretensión, se admitirá un procedimiento monitorio que sea o no limitado, técnica que permite distinguir si la reclamación judicial llegará hasta cierto monto determinado, o bien no se aceptará tope en la cuantía de la acción a ejercer.

A propósito del órgano competente para conocer y pronunciarse sobre la acción, encontramos procedimientos monitorios administrativos o judiciales, en el que la pretensión se hará valer ante un órgano administrativo o ante uno judicial.

En cuarto lugar, es posible establecer un procedimiento monitorio en una o varias fases. La estructura en una faz implica la celeridad en la obtención del título ejecutivo, bastando la mera pasividad del requerido para ello, es decir, “el silencio justifica la inferencia de la fundabilidad de la pretensión, de lo cual es válido concluir en una sentencia monitoria en calidad de cosa juzgada o al menos con ejecutabilidad”.<sup>20</sup> En el modelo en varias fases se obtendrá la sentencia monitoria frente a la no-oposición, no obstante, ésta podrá ser impugnada. De esta manera, solo en caso de una segunda inactividad del requerido se obtendrá sentencia con carácter de cosa juzgada.

Luego, respecto a la oposición de la pretensión, se discute a propósito de si se admitirá la negación total o parcial de ésta. De manera que podrá instaurarse un monitorio en el cual el requerido se oponga en parte a la solicitud, o bien, uno en que solo pueda concurrir oponiéndose completamente a ella.

La posibilidad de contar con asistencia letrada obligatoria o facultativa es también un elemento accidental. Para definir esta cuestión, se evalúa la conveniencia de la asesoría letrada, tomando en cuenta factores como la cuantía del bien en cuestión, la celeridad que podría proporcionar la concurrencia de abogados al sistema, o la posibilidad de dejar en la indefensión a personas de escasos recursos, como contrapartida de un proveedor que, por lo general, podrá contar con asistencia de letrados.

En relación al tipo de pretensión que se haga valer, existirán monitorios en los que pueden ejercerse únicamente pretensiones respecto a obligaciones de dar, o bien, podrán incluirse obligaciones de hacer y no hacer.

Finalmente, otro aspecto relevante a destacar es la posibilidad de que los distintos procedimientos judiciales promuevan el uso de herramientas de tecnologías de la información y comunicación (TIC), cuyo empleo “puede ayudar a hacer más eficiente y efectiva la gestión en tribunales, tanto en lo que dice relación con los costos del proceso, los tiempos de demora, el manejo de causas, como en otras labores administrativas propias de un tribunal”.<sup>21</sup> La inclusión de estas tecnologías en el procedimiento monitorio, permitirían acentuar y complementar los fines para los cuales está estructurado el monitorio con aquellas ganancias que se obtienen de los TIC, toda vez que como ya se señaló, éstos últimos aumentan la eficiencia y eficacia de las gestiones sustentadas en tribunales.

---

<sup>20</sup> PÉREZ, Op. cit.

<sup>21</sup> LILLO, Ricardo, *Buenas Prácticas para la Implementación de Soluciones Tecnológicas en la Administración de Justicia*, Primera edición, Buenos Aires, Editorial José A. Caballero, Carlos Gregorio y Linn Hammergren, 2011, p. 121.

### **3. Técnicas Monitorias y Protección al Consumidor.**

De lo señalado precedentemente, es posible señalar que la técnica monitoria y la adecuada elección de sus elementos accidentales permitirían mejorar la protección judicial de la garantía legal del consumidor, ante los proveedores.

En este orden de ideas, en el siguiente Capítulo se profundizará sobre cuál es la posición del consumidor frente al sistema actual de protección de sus derechos vigente en Chile, a objeto de evidenciar cuáles son los principales problemas que enfrenta aquel en la protección de su garantía legal, a su vez, se evidenciará como las técnicas monitorias expuestas podrían entregar una solución viable a los problemas identificados en dicho ámbito.

### **CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL DEL CONSUMIDOR EN CHILE**

Después de realizar un estudio de las distintas técnicas monitorias, en este Capítulo, mediante el análisis y estudio de estadísticas oficiales sobre el funcionamiento del sistema de protección del consumidor, nos enfocaremos en exponer diversos factores que conllevan a la actual situación deficiente de protección del consumidor en Chile respecto de su garantía legal; lo que nos permitirá, a su vez, ir dando las pautas para sostener una posible aplicación del procedimiento monitorio en materia de consumo como una solución real a dichas deficiencias.

#### **1. Mecanismos actuales de protección de los derechos del consumidor.**

Sin perjuicio de lo que se señala en el Capítulo siguiente, podemos señalar que en Chile actualmente existe un sistema de protección del consumidor integrado por diversos actores, a saber:

**SERNAC.** Orienta, educa e informa a los consumidores sobre sus derechos. Estimula a los consumidores a tomar decisiones en sus actos de consumo. Insta y dirige la mediación extrajudicial en los conflictos de consumo entre proveedores y consumidores.<sup>22</sup>

**Juzgados de Policía Local.** Conocen de todas las acciones que emanan de la Ley de Protección de los Consumidores (en adelante LPC).<sup>23</sup>

**Asociaciones de Consumidores.** De carácter particular. Difunden el conocimiento de las disposiciones de la LPC y sus regulaciones complementarias. Informan, orientan y educan a los consumidores. Representan a sus miembros y ejercen las acciones a que se refiere la LPC, representando tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas.<sup>24</sup>

**Superintendencias.** Son aquellos organismos autónomos de la Administración del Estado, que en su actuar dictan normativa sectorial que se vincula o afecta el ejercicio de la garantía legal; y, además, en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras y de dictar instrucciones,

---

<sup>22</sup> SERNAC, “Funciones del SERNAC, ámbitos de actuación y acciones colectivas” [online]. Disponible online en: <<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/preguntas-frecuentes/>>. Visto el 6 de junio 2015.

<sup>23</sup> CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, 7 de febrero de 1997.

<sup>24</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, “Guía Legal sobre: Asociaciones de consumidores” [online]. Disponible online en: <<http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/asociaciones-de-consumidores>>. Visto el 6 de junio 2015.

pueden resolver conflictos que el consumidor presente en el ejercicio de dicha garantía en las actividades sectoriales o servicios específicos sometidos a su regulación.<sup>25</sup>

Estos actores, como veremos, son los que actualmente han provocado que gran parte de los consumidores consideren en abstracto que sus derechos tienen algún grado de protección.<sup>26</sup>

## 2. Reacción de los proveedores frente al reclamo de los consumidores por desconocimiento de su garantía legal.

El SERNAC publica anualmente un ranking nacional con el cual pretende transparentar el mercado y conocer las respuestas que entregan las empresas a los reclamos de sus clientes.

Respecto de cuál ha sido el comportamiento de los proveedores ante los reclamos de los consumidores, durante los años 2012 y 2013, el estudio estableció los datos que se consignan a continuación.

### Comportamiento de los proveedores al ser contactados por el SERNAC

Causal de Cierre	Volumen reclamos 2012	% reclamos 2012	Volumen reclamos 2013	% reclamos 2013
Proveedor Acoge	169.298	62,7%	166.963	59,9%
Proveedor no Acoge	78.858	28,6%	86.081	30,9%
Proveedor no Responde	23.607	8,7%	25.708	9,2%
<b>Total General</b>	<b>269.763</b>	<b>100%</b>	<b>278.752</b>	<b>100%</b>

FUENTE: SERNAC<sup>27</sup>

De la tabla anterior, se advierte que entre el año 2012 y 2013, se produjo un aumento de 0,5% en relación con proveedores que no otorgan respuesta alguna a los diversos reclamos que reciben de los consumidores. Asimismo, en el citado estudio<sup>28</sup>, se señala que el mercado que tiene mayor incidencia en el porcentaje global de “Proveedor No Responde” (PNR) son los Locales Comerciales, debido a que su volumen de reclamos cerrados con resultado de PNR representa el 30% (7.727 reclamos) del total de casos PNR. En segundo lugar, se señala en dicho estudio al mercado de Telecomunicaciones que concentra el 12,6% (3.285 reclamos) de las causales de cierre PNR, siguiendo en tercer lugar, los proveedores de Transporte con un 7,6% de reclamos.<sup>29</sup> Estos porcentajes evidencian que las citadas empresas mantienen una actitud de indiferencia ante los problema de los consumidores, lo que comprueba que, de acuerdo al citado estudio, son estas mismas empresas las que presentan la mayor cantidad de reclamos respecto del total de reclamos año 2013.

<sup>25</sup> SERNAC, “Red de Protección al Consumidor” [página web]: [Disponible online en <<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/superintendencias/>>]. Visto el 6 de junio 2015.

<sup>26</sup> SERNAC, “Radiografía del Consumidor año 2014”. Op. cit.

<sup>27</sup> SERNAC, “Ranking Proveedor No Responde año 2014” [online]: Disponible online en <[http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2014/08/Ranking\\_Proveedor\\_No\\_Responde\\_Agosto\\_2014.pdf](http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2014/08/Ranking_Proveedor_No_Responde_Agosto_2014.pdf)>. Visto el 16 de Junio 2015.

<sup>28</sup> *Ibíd.*

<sup>29</sup> *Ibíd.*

### Cantidad de reclamos sin respuesta (PNR)

Mercados	Reclamos 2013	PNR 2013	PNR 2013 (%)
Locales Comerciales	64.365	7.727	30,0%
Telecomunicaciones	69.007	3.285	12,6%
Transporte	15.569	1.960	7,6
Otros	129.811	12.736	49,8%
<b>Total General</b>	<b>278.752</b>	<b>25.708</b>	<b>100,0%</b>

FUENTE: SERNAC<sup>30</sup>

Esto significa que **las empresas que más generan reclamaciones son las que menos responden al consumidor**, por lo tanto, es posible colegir que a pesar de la intervención del SERNAC como mediador en el conflicto entre consumidores y proveedores, en los hechos, no se le entrega ninguna solución al consumidor en el respeto de su garantía legal.

### 3. Cumplimiento de la garantía legal por parte de los proveedores (compras presenciales y online).

Un estudio realizado por el SERNAC, basado en los reclamos recibidos por consumidores que tuvieron problemas para ejercer alguna garantía legal entre los meses de Octubre y Noviembre del año 2012, reveló que de las 27 mil quejas recibidas durante ese período, el 9,3% (aproximadamente 2.511 consumidores) correspondía a personas a las cuales no se les había respetado alguno de los derechos contemplados en la garantía legal. De ese 9,3%, el 81%, corresponde a reclamos contra locales comerciales, también conocidos como empresas de *Retail*.

De acuerdo a los datos entregados en tal estudio, del 81% del total de los reclamos contra locales comerciales, en el 55% de los casos se afectó el derecho de efectuar el cambio del producto; en el 28,8% no se devolvió el dinero; y en el 3,3% no se efectuó la reparación gratuita, tal como se representa en el siguiente cuadro que muestra los principales tipos de reclamos en locales por garantía en locales comerciales.

#### Principales tipos de reclamos por garantía en locales comerciales

Principales reclamos	Porcentaje del total
Negativa a efectuar cambio	55 %
No devuelve el dinero	28,8 %
No efectuar reparación gratuita	3,3 %

FUENTE: SERNAC<sup>31</sup>

Respecto a los reclamos de compras por Internet, de los 9.856 reclamos recibidos el primer semestre del 2014, un 4,5% se debe a la no devolución del dinero, un 5,1% de los reclamos

<sup>30</sup> *Ibíd.*

<sup>31</sup> SERNAC, "SERNAC: 45% de reclamos contra el retail son por problemas para ejercer la garantía" [online]. Disponible online en: <<http://www.sernac.cl/campana-sernac-45-de-reclamos-contra-el-retail-son-por-problemas-para-ejercer-la-garantia/>>. Visto el 30 de mayo 2015.

a que no se efectuó el cambio, un 2,1% de los reclamos a que el producto venía defectuoso y finalmente un 10,7% de los reclamos a que se entregó un servicio defectuoso. Es decir, el 22,4% de los reclamos *online* tienen relación con la garantía legal del consumidor.

El 9,3% de los reclamos con respecto a las compras que el consumidor realiza físicamente, se deben al incumplimiento de la garantía legal, por otro lado, el 22,4% de los reclamos por compras realizadas por Internet se deben al incumplimiento de esta misma<sup>32</sup>.

De acuerdo a las estadísticas revisadas, resulta evidente que es necesario entregar una protección específica más eficiente a la garantía legal del consumidor.

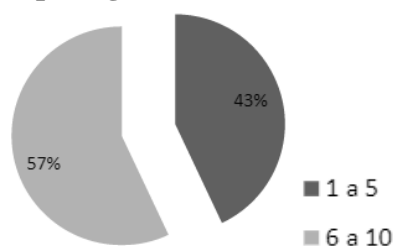
#### 4. El consumidor frente al sistema de defensa de sus derechos.

Para determinar si el actuar de los órganos que inciden en la protección de la garantía legal del consumidor es suficiente para entender que hay una tutela efectiva de dicha garantía y, concluir, por tanto que no es necesario ni razonable establecer algún nuevo mecanismo para tal fin, es útil presentar los datos empíricos respecto de la percepción que tiene los consumidores sobre la protección que les otorgan los mecanismos y vías de reclamación ya existentes.

En relación a la pregunta sobre cómo pueden los consumidores darles protección a sus derechos que tienen en tanto tal, un 75% de los consumidores conoce el organismo protector en la materia; la mayoría de consumidores conoce, al menos, la existencia del SERNAC.

Por su parte, respecto a si el consumidor ve que el sistema de protección de sus derechos es un mecanismo viable para satisfacer sus necesidades y reestablecer el imperio de sus derechos cuando estos han sido vulnerados por algún proveedor, los estudios determinan que graduando la satisfacción del consumidor en una escala de 1 a 10, siendo 10 la puntuación más alta, el 57% de los consumidores se siente protegido con nota en un rango de 1 a 5, y el 43% restante se siente protegido con nota en un rango de 6 a 10, tal como se representa en el siguiente gráfico. **Lo que nos revela que más de la mitad de las personas ha calificado el sistema actual como insuficiente para acceder y otorgar una real protección a sus derechos**, entre los cuales se encuentra la garantía legal (promedio de nota: 4,5).

#### Percepción del consumidor: ¿Cuán protegido se siente ud. como consumidor?



FUENTE: SERNAC<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Op. cit., p.11

<sup>33</sup> SERNAC, "Radiografía del Consumidor año 2014" [online]. Op. cit., p. 15.

Manifestación de lo antes concluido es que, a pesar que los datos señalan que un 75% de los consumidores conoce al SERNAC y la tutela que les pudiera prestar, el 57% de ellos, sin embargo, no se siente protegido por dicho órgano ni por el sistema en su conjunto.

## **5. Visión panorámica de la situación actual del consumidor en Chile.**

En este Capítulo se dará cuenta sobre cómo, a pesar de que existen distintos actores que participan en la protección de los derechos del consumidor, el actuar de ellos resulta ser insuficiente para otorgar una protección efectiva y real de los derechos de aquellos, entre ellos, el derecho a la garantía legal. En este sentido, se aprecia que el sistema actual permite al proveedor -que en muchas ocasiones se enfrenta a un consumidor vulnerable- evadir y simplemente no responder al ser contactado para la solución de un reclamo de un consumidor, generando una percepción de fracaso del sistema y desprotección a sus derechos.

Así, esta vulneración de la garantía legal y la percepción de fracaso y desprotección de la misma, cuya envergadura y porcentaje de incumplimiento es sustancial según muestran los datos antes consignados, deberían llevar a considerar la implementación de algún mecanismo que mejore la percepción del sistema de protección de la garantía legal, lo que nos lleva a pensar en el establecimiento de un procedimiento judicial especial destinado a la protección de la garantía legal.

En el siguiente Capítulo analizaremos con detalle los actuales mecanismos de protección de la garantía legal del consumidor en Chile, con el fin de reconocer cuáles son las principales falencias y debilidades que muestran tales mecanismos al respecto. Esto, en definitiva nos llevaría a esgrimir motivos por los cuales un procedimiento monitorio podría significar una solución más rápida y efectiva cuando la garantía legal haya sido vulnerada.

## **CAPÍTULO 4: SISTEMA ACTUAL DE PROTECCIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL DEL CONSUMIDOR EN CHILE**

Revisado el contexto actual en que se encuentra el consumidor, conviene ahora analizar su situación en lo referente a la garantía legal. Es así que este Capítulo tiene por objeto entregar un panorama general del escenario actual del consumidor en Chile frente a la afectación o vulneración de la garantía legal, analizando lo que ésta comprende y los mecanismos o herramientas que están disponibles en nuestro sistema para resguardarla, así como, las falencias que ellos presentan en la protección de dicha garantía.

### **1. ¿Qué se entiende por garantía legal?**

Se ha entendido que la garantía legal en el derecho de consumo es la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas. En consecuencia, es procedente cuando los productos presenten fallas de fabricación, sean inseguros, o bien, porque los bienes contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase. De la misma forma que en el ámbito civil existe una obligación de saneamiento por vicios redhibitorios, en materia

de consumo opera una garantía legal o derecho de opción.<sup>34</sup> Es importante tener en cuenta que la garantía legal tiene como principal responsable al vendedor de la cosa.

El derecho de opción o garantía legal, se encuentra consagrado en los artículos 19, 20 y 21 de la LPC. Asimismo, se configura como un derecho irrenunciable anticipadamente para el consumidor (artículo 4° de la LPC), de modo que cualquier estipulación de renuncia a este derecho daría lugar a una cláusula abusiva. Esta garantía legal le otorga al consumidor, a su elección, las opciones que se verán en el título siguiente.

### **1.1 Causales de procedencia y opciones que otorga la garantía legal.**

El derecho en cuestión, en términos generales, es procedente por dos tipos de vicios en las cosas: los de cantidad y los de calidad. Ambos forman los que se conoce como “garantía legal” y se consagran en los artículos 19 y 20 de la LPC respectivamente. No obstante, para efectos de este trabajo, en lo que refiere a la garantía legal en términos generales, nos centraremos en el artículo 20 de la LPC, que aborda los vicios de calidad y consagra lo que denominaremos “**la triple garantía**”.

En relación a los vicios de calidad, pueden exigirse en determinados casos: **(1)** el producto o servicio no cumple con normas de seguridad; **(2)** no se respeta lo informado en el rótulo o etiqueta del producto; **(3)** no sirve al fin al que está destinado; **(4)** el bien o servicio prestado no cumple con lo convenido entre el consumidor y la empresa; **(5)** la cosa tiene vicios ocultos que imposibiliten su uso; **(6)** se ha hecho efectiva la garantía por primera vez y se ha prestado el servicio técnico correspondiente, subsisten las deficiencias que hacen inapta la cosa y; **(7)** la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indica.

Los numerales del artículo en cuestión son bastante amplios, por lo tanto, a fin de cuentas, se regula la calidad, la cantidad, la publicidad, la seguridad y hasta la ley de los metales de los bienes de consumo masivo.<sup>35</sup> Las acciones que surgen a partir de estos defectos son: **(1) reparación gratuita del bien:** es una obligación de resultado que no exige culpa de parte del proveedor, así, se reafirma el carácter objetivo de la garantía legal;<sup>36</sup> **(2) reposición del producto previa restitución:** la norma establece que en lo referente a esta acción, se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o modulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye al proveedor y;<sup>37</sup> **(3) devolución de la cantidad pagada:** en simples palabras, consiste en la facultad de resolver el contrato existente entre el consumidor y el proveedor. A lo anterior, se suma la posibilidad de solicitar la indemnización de los perjuicios correspondientes derivados de tales vicios, lo que se debe solicitar judicialmente.<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> BARRIENTOS, Francisca, “Derecho del Consumo”, *En: Revista Chilena de Derecho Privado* [online], N° 16, 2011, Santiago. pp. 359 - 366. Disponible online en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-80722011000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722011000100012&lng=es&nrm=iso)>. Visto el 25 de junio de 2015. ISSN 0718-8072.

<sup>35</sup> BARRIENTOS, Francisca, PIZARRO, Carlos, DE LA MAZA, Íñigo. *La Protección De Los Derechos De Los Consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. 1era edición, Santiago, Editorial Legal Publishing, 2013. p. 516.

<sup>36</sup> *Ibíd.*, p. 535.

<sup>37</sup> *Ibíd.*, p. 538.

<sup>38</sup> *Ibíd.*, p. 533.



Por último, es necesario señalar que el ejercicio de tal derecho tiene un plazo definido, es decir, está sujeto a prescripción según los términos del artículo 21 de la LPC.

## **2. Procedimientos disponibles para el consumidor para reclamar la vulneración de su garantía legal.**

### **2.1 Procedimiento ante el SERNAC.**

El SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la Supervigilancia del Presidente de la República, y se encuentra regulado en la Ley 19.496.<sup>\* \*\*</sup>

Una de las herramientas que tiene el consumidor frente a la negativa por parte del proveedor de respetar la garantía legal es acudir a una “etapa administrativa” llevada por el SERNAC; el organismo actúa como mediador entre las partes,<sup>\*\*\*</sup> buscando una solución alternativa a la judicialización del problema, evitando así sus costos de acceso y de tiempo.

El consumidor puede presentar su reclamo por medio de Internet -a través de su portal-<sup>39</sup> o presencialmente en sus dependencias.<sup>\*\*\*\*</sup> Cualquiera sea la opción que adopte el consumidor, debe acompañar los documentos que permitan justificar el reclamo, junto con una breve descripción del problema. El procedimiento administrativo debe finalizar en un plazo de 25 días hábiles desde su inicio.<sup>40</sup>

El SERNAC notificará al proveedor del reclamo presentado en su contra, quien tendrá 10 días hábiles para entregar una solución al problema. En caso de no existir respuesta, se notificará una segunda vez a la empresa para que responda en 3 días hábiles.<sup>41</sup> Ambas gestiones serán informadas al consumidor. De no responder, se tendrá por concluido el llamado a mediación, y el consumidor podrá continuar su reclamo a través de los Juzgados de Policía Local (JPL).

Esta situación, tal como se sostuvo en el Capítulo primero de este trabajo, constituye un atentado a la tutela judicial efectiva tanto en su esfera de acceso a la justicia, como también puede serlo a nivel de plazo razonable.

---

\* Específicamente en el título VI, estando sus facultades consagradas en el artículo 58.

\*\* Las funciones de este órgano en general, fueron abordadas en el Capítulo anterior.

\*\*\* Esta facultad está consagrada en la letra f) del artículo 58 de la LPC, y en lo pertinente dispone: “[S]obre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes.” (Énfasis añadido)

<sup>39</sup> SERNAC, “Portal del Consumidor” [página web]. Disponible online en: <<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>>. Visto el 24 de junio de 2015.

<sup>\*\*\*\*</sup> Así como en las oficinas de Chile Atiende o en Municipios que tengan convenio con el SERNAC.

<sup>40</sup> Información extraída de: Chile Atiende, “Reclamo en SERNAC” [online]. Disponible online en: <<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/4947>>. Visto el 2 de junio de 2015.

<sup>41</sup> SERNAC, “Guía de uso portal del proveedor” [online], p. 6. Disponible online en: <[http://www.sernac.cl/sernac2011/descargas/publico/proveedores/Guia\\_de\\_uso\\_Portal\\_del\\_Proveedor.pdf](http://www.sernac.cl/sernac2011/descargas/publico/proveedores/Guia_de_uso_Portal_del_Proveedor.pdf)>. Visto el 20 de junio de 2015.

Para finalizar, el inciso 2° del art. 26 de la LPC dispone que el plazo de prescripción de la acción infraccional se suspende mientras dure el procedimiento de reclamo ante el SERNAC.<sup>42</sup>

Lo anterior, como una primera instancia, supone una buena herramienta, puesto que no tiene costo para el consumidor y sus plazos de respuesta son acotados. No obstante, el sistema también tiene deficiencias. Una de ellas es que el llamado a mediación no es vinculante para el proveedor, así también, que el SERNAC no es el organismo idóneo para ejercer el rol de mediador, toda vez que el legislador le encargó la protección de los intereses del consumidor, por lo que no se considera un tercero imparcial, idea que también es sostenida por José Guerrero Bécar.<sup>43</sup>

## 2.2 Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Los JPL son tribunales especiales que no integran el Poder Judicial, pero que están sujetos a la superintendencia directiva y correccional de la Corte Suprema. Tienen por objeto administrar justicia en los términos de su ley orgánica (LJPL).<sup>44</sup> La competencia para conocer de las infracciones a la LPC se encuentra consagrada en dicha ley.<sup>45 46</sup>

Para dar inicio a este procedimiento es necesario interponer denuncia contravencional contra la infracción del proveedor a la LPC -la que tiene por objetivo que se fije una multa a beneficio fiscal-, ya que la LJPL, \* condiciona la acción civil a la de carácter infraccional. El consumidor, puede actuar ya sea representado por un abogado o personalmente.<sup>47 \*\*</sup>

Interpuesta la demanda, el tribunal la proveerá fijando una fecha y hora para una audiencia de conciliación, contestación y prueba. Las partes deben acudir a dicha audiencia con todas las pruebas que permitan acreditar los hechos invocados.

---

<sup>42</sup> Para un análisis crítico ver: BARCIA, Rodrigo. "Estudio Sobre la Prescripción y Caducidad en el Derecho del Consumo". En: *Revista Chilena de Derechos Privado* [online]. N° 19, 2012, Santiago. p. 123. Disponible online en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-80722012000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722012000200004&lng=es&nrm=iso)>. Visto el 8 de junio de 2015. ISSN 0718-8072

<sup>43</sup> GUERRERO, José Luis, "Acción de interés individual en protección al consumidor en la Ley N°19.496 y la incorporación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos", En: *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* [online], XXVI, 2005, Valparaíso. p. 178. Disponible online en: <<http://www.profesores.ucv.cl/joseluisguerrero/documentos/publicaciones/Revista%20de%20Derecho%20PUCV-procedimiento%20consumidor.pdf>>. Visto el 26 de junio de 2015. ISSN 0716 – 1883.

<sup>44</sup> CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Ley Orgánica de los Juzgados de Policía Local, N° 15.231, 8 de agosto de 1963.

<sup>45</sup> CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Op. cit., Artículo 50 A.

<sup>46</sup> Este procedimiento está regulado en la LPC, y en lo no previsto, se aplica la Ley de Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en subsidio a ambos cuerpos normativos, es aplicable el Código de Procedimiento Civil. Normas citadas, respectivamente: CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Ley que Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, N° 18.287, 7 de febrero de 1984. CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Código de Procedimiento Civil, Ley N° 1.552, 30 de agosto de 1902.

\* El juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional.

<sup>47</sup> CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, 7 de marzo 1997. Artículo. 50 C.

\*\* Para facilitar la acción a los consumidores que vayan actuar sin representación existen en tribunales formularios tipos, que se llenan con la información necesaria y firman para ser entregados al funcionario judicial. Junto al formulario se deben acompañar los documentos que fundamentan la denuncia y demanda.

La sentencia deberá dictarse dentro de los 15 días siguientes contados desde la fecha en que el juicio se encuentra para fallo, sin embargo, la norma no precisa el momento en que debe entenderse que la causa se encuentra en este estado.<sup>48</sup> Consecuencia de lo anterior, al no existir práctica judicial uniforme, las partes están en ignorancia de cuando su causa debiese estar para fallo, provocando la dilación del proceso. Si no se está de acuerdo con lo resuelto por el juez, se tienen 5 días para apelar ante la Corte de Apelaciones, salvo aquellos casos en que lo demandado no excede 10 UTM -al 10 de Junio del 2015 equivale a US\$690 aprox.-<sup>49</sup> en los cuales el juicio es de única instancia.

Para terminar este apartado es necesario señalar algunas falencias de esta vía ante el JPL que afectan la tutela judicial efectiva. En primer lugar, los tribunales competentes para conocer de esta materia no están especializados en asuntos privados-comerciales, sino que desde su creación han sido concebidos para resolver asuntos de índole infraccional.\* Otro punto que merece reparos es que el legislador condiciona la acción civil a la infraccional, lo que no parece justo, toda vez que la acción contravencional busca la imposición de una multa a beneficio fiscal. En los hechos el consumidor pasa a ser el encargado de perseguir el cumplimiento de la ley, imponiéndole como carga, la búsqueda de la sanción para satisfacer su propia pretensión. En tercer lugar, la normativa no es clara respecto a la prescripción, los plazos en que se debe citar a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, ni en los que debe dictarse la sentencia, a lo anterior se le debe agregar que se deja a discreción del consumidor si este accionará representado o no, lo que en los hechos supone más una desventaja, ya que el consumidor la mayoría de las veces no tiene la formación ni la información necesaria para llevar adelante un juicio adecuadamente.<sup>50</sup> En último lugar, este procedimiento es llevado en la práctica por funcionarios del tribunal, estos son los encargados, y no el juez, de tomar las pruebas y comunicarse con las partes. La intermediación con el juez es casi nula, lo que a todas luces lesiona asimismo la tutela judicial efectiva, si lo que estamos buscando es la resolución del conflicto por un especialista.

## **CAPÍTULO 5: PROTECCIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL EN EL DERECHO COMPARADO**

Una vez revisado cuál es el contexto en que el consumidor debe buscar la protección actual a su garantía legal en Chile, corresponde que examinemos, de manera general, que sucede al respecto en el panorama internacional. Así, el objetivo de este Capítulo es entregar una visión genérica de la protección de la garantía legal del consumidor en el derecho

---

<sup>48</sup> Respecto al silencio del legislador ver: BARAHONA, Juan, "Procedimiento general de protección de los derechos del consumidor". *En: Análisis y observaciones, Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección de Derecho Privado, Temas de contratos*, N° 3, 2006, Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales. p. 314.

<sup>49</sup> Información disponible en: Servicio de Impuestos Internos, "Valores y Fechas" [online]. Disponible online en: <<http://www.sii.cl/pagina/valores/valyfechas.htm>>. Visto el 10 de junio de 2015.

\* El legislador ya en 2004, por medio de la Ley N° 19.555, reformó la LPC entregándole la competencia a los juzgados ordinarios para conocer de causas en que el interés afectado era colectivo o difuso, entendiendo que estos eran los tribunales mejor preparados para conocer de estos asuntos.

<sup>50</sup> Para profundizar más este tema léase: GUERRERO, Op. cit., pp.176 - 181.

comparado. Lo anterior, por medio de la selección de 4 países que presentan realidades, mercados e historias diversas.

En primer lugar se han agrupado los países investigados de acuerdo a la antigüedad de la regulación, separando las regulaciones anteriores y posteriores a la década del '80. Luego, se extraen principios generales que rigen la regulación de la garantía legal del consumidor.

## **1. Regulación normativa de la garantía legal.**

### **1.1. Países con regulación anterior a la década de los '80.**

#### **1.1.1. Argentina.**

Argentina es el primer país Latinoamericano en incluir de forma expresa la protección de los consumidores en la Constitución de la Provincia del Chaco de 1958.<sup>51</sup>

A nivel federal, la Ley de Defensa del Consumidor,<sup>52</sup> establece las normas aplicables a la garantía legal. Ésta posee las siguientes características: **(1)** son solidariamente responsables del cumplimiento de la garantía legal los productores, importadores, distribuidores y vendedores; **(2)** el consumidor tiene derecho a que el proveedor repare el producto. En caso de que la reparación no sea satisfactoria, el consumidor puede: (a) pedir sustitución de cosa adquirida; (b) devolver la cosa en el estado que se encuentre, a cambio de la devolución de las sumas pagadas o; (c) obtener rebaja proporcional en el precio. Ninguna de éstas impide que el consumidor demande los eventuales perjuicios sufridos.

Actualmente posee consagración constitucional en el artículo 42<sup>53</sup> de la Constitución. Más recientemente, por medio de la Ley N° 26.993,<sup>54</sup> se ha instituido un sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, cuya aplicación está en implementación.

Dicho procedimiento contempla una instancia conciliadora ante el servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo (COPREC), que se inicia mediante un reclamo virtual. Para ello el consumidor no necesita asistencia letrada. Si el proveedor no acude a la conciliación de manera injustificada se expone a la aplicación de una multa.

#### **1.1.2. Colombia.**

Inicialmente, antes que los derechos del consumidor fueran regulados expresamente en Colombia, la única protección existente era proporcionada por el Código Civil y el Código de Comercio. Constatada la necesidad de una protección especial para sus derechos, en 1971<sup>55</sup> se expidieron las primeras normas de defensa a los consumidores. Luego, en 1981 la Ley N° 73<sup>56</sup> determinó la intervención del Estado en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y, además, el Congreso otorgó al poder Ejecutivo

---

<sup>51</sup> ARGENTINA, COMISIÓN CONSTITUYENTE, Constitución de la Provincia del Chaco, 1958. Artículo 47.

<sup>52</sup> ARGENTINA, CONGRESO NACIONAL, Ley de Defensa del Consumidor, Ley N° 20.240, 15 de octubre de 1993.

<sup>53</sup> ARGENTINA, Constitución de la República Federal, 1994. Artículo 42.

<sup>54</sup> ARGENTINA, CONGRESO NACIONAL, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones del Consumo, Ley N° 26.993, 8 de septiembre de 2014.

<sup>55</sup> COLOMBIA, Decreto N° 2.416, 1971.

<sup>56</sup> COLOMBIA, CONGRESO NACIONAL, Ley General del Consumo, Ley N° 73, 1981.

facultades temporales para regular la protección al consumidor en temas taxativamente señalados.<sup>57</sup>

Actualmente, la Constitución Política de Colombia<sup>58</sup> establece los principios generales que regulan la materia. Mientras que el Estatuto del Consumidor<sup>59</sup> viene a regular detalladamente los derechos de los consumidores.

En cuanto a la garantía legal, tratada en el Título III de la Ley, ésta tiene las siguientes características: (1) se trata de una obligación que recae sobre productor y/o proveedor, de forma solidaria; (2) las obligaciones que emanan de la Garantía son: 2.1(a) Por regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del producto. Si el bien no admite reparación, se procederá a (b) su reposición o a (c) la devolución del dinero. 2.2 En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor, se procederá a (a) una nueva reparación, (b) la devolución total o parcial del precio pagado o (c) al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales no podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. 2.3 En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

Para hacer efectivos los derechos enunciados, los consumidores cuentan con la acción de protección al consumidor, cuya competencia está entregada a la Superintendencia de Industria y Comercio. Además existe una Red Nacional de Protección al Consumidor que tiene por objetivo: difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en el país, entre otras.

## **1.2. Países con regulación posterior a la década de los '80.**

### **1.2.1. Brasil.**

La regulación legal de la garantía tiene su antecedente mediato en el texto constitucional brasileño. El Artículo 5º de la Constitución Federal, en su número XXXI señala que “*el Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor*”. Elevándose a principio general de la actividad económica en el artículo 170 número 5.<sup>60</sup>

La garantía está regulada en el Código de Defensa del Consumidor,<sup>61</sup> y detenta las siguientes características: (1) proveedores de los productos son solidariamente responsables por vicios que pueda presentar un producto; (2) consumidor tiene derecho a exigir sustitución de las partes con vicio; (3) proveedor tiene un plazo de 30 días para solucionar el vicio; (4) en caso de que el vicio no sea solucionado dentro de plazo, el consumidor “podrá elegir, alternativamente y a su opción”: (a) sustitución del producto, (b) restitución

---

<sup>57</sup> OSSA, Daniel. “Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia”. En: *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* [online]. Vol. 40, No. 112, Medellín - Colombia. Enero - Junio de 2010. pp. 213 - 215. Disponible online en: <<https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/1036/934>>. Visto el 26 de mayo de 2015. ISSN 0120-3886.

<sup>58</sup> COLOMBIA, Constitución Política de la República, 1991. Artículo 78.

<sup>59</sup> COLOMBIA, CONGRESO NACIONAL, Estatuto del Consumidor, Ley N° 1.480, 12 de octubre de 2011.

<sup>60</sup> BRASIL, Constitución Política de la República Federativa, 1988.

<sup>61</sup> BRASIL, CONGRESO NACIONAL, Código de Defensa del Consumidor, Ley N° 8.078.

inmediata del valor pagado (actualizado y sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan), (c) reducción proporcional en el precio.

En el marco de la Política Nacional de Relaciones de consumo, la citada ley entrega potestades a diversos órganos administrativos (con facultades sancionatorias) para la vigilancia de los derechos del consumidor. A su vez, dispone la creación de juzgados especializados en materias de consumidor.

### **1.2.2. España.**

Antes de la década del '80 al defensa de los consumidores descansaba en algunas pocas disposiciones que regulaban la materia y la labor jurisprudencial del Tribunal Supremo. En 1984 se promulga la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>62</sup> que reguló de unitariamente la protección jurídica a los consumidores.

La garantía legal en España cuenta con respaldo constitucional<sup>63</sup> y se encuentra pormenorizada en la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios.<sup>64</sup> De acuerdo a ésta, la garantía legal se caracteriza por: **(1)** consumidor y usuario tienen derecho a: (a) la reparación del producto, (b) su sustitución, (c) rebaja del precio o, (d) resolución del contrato; **(2)** consumidor tiene derecho, en primer lugar, a la reparación o sustitución del producto (a su elección). Luego, si no fuese posible lo anterior, no se llevara a cabo en un plazo razonable o sin generar inconvenientes al usuario, podrá solicitar la rebaja proporcional del precio o la resolución del contrato.

En 2014, mediante el Real Decreto N° 19<sup>65</sup> se crea la agencia española de consumo y de seguridad alimentaria y nutrición, que ejerce la promoción y fomento de los derechos del consumidor y usuario, tanto en la seguridad del producto como en el interés económico.

Para hacer efectivos sus derechos, el consumidor debe realizar una reclamación ante el proveedor respectivo. En caso que no obtenga una solución satisfactoria, puede elevar reclamación ante: **(a)** organismos de protección al consumidor; **(b)** sistema arbitral de consumo; **(c)** jurisdicción civil ordinaria. Puede igualmente realizar una denuncia ante algún organismo de protección del consumidor (cuando es constitutiva de infracción) o denunciar ante la justicia penal (cuando es constitutiva de delito). La legislación contempla además un procedimiento arbitral especializado, voluntario, con resolución vinculante y ejecutiva para las partes, que además es público, de fácil acceso y totalmente gratuito.

## **2. Principios que se desprenden de la regulación internacional de la garantía legal.**

**El consumidor como parte débil del contrato.** Los Estados determinaron regular las relaciones entre proveedores y consumidores en el entendido que hay una relación asimétrica que subsanar entre proveedores y consumidores, en que éste último es el más débil en varios aspectos: información que posee sobre los bienes y servicios, redacción de

---

<sup>62</sup> ESPAÑA, LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, Ley N° 26, 19 de julio de 1984.

<sup>63</sup> ESPAÑA, Constitución Política de la República, 1978. Artículo 51.

<sup>64</sup> ESPAÑA, MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo N° 1 de 2007, 16 de noviembre de 2007.

<sup>65</sup> ESPAÑA, MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, Real Decreto N° 19/2014, 17 de enero de 2014.

las cláusulas contractuales, entre otros; lo que ha redundado en que muchas veces las controversias se resuelvan sin reparación para el consumidor. Al respecto, un claro ejemplo de este afán equiparador es el establecimiento de acciones populares en materia del consumidor.

**Triple garantía del consumidor.** En general, en las legislaciones estudiadas, la garantía legal entrega al consumidor un derecho de elección entre al menos tres posibilidades: la reparación, el cambio del producto o la devolución del precio pagado por éste. Existen algunas regulaciones que contemplan una cuarta posibilidad: la rebaja proporcional del precio del producto, pero no se trata de la regla general.

**Tendencia a privilegiar la autocomposición y a la Administración como ente conciliador.** Se les exige a los consumidores una reclamación directamente ante el proveedor o productor y solo en caso de que éste no fructifique, el consumidor podrá recurrir a la instancia administrativa y a la judicial.

Presumiblemente, esta medida se condice con la cuantía de las contiendas sobre las que recae la relación de consumo (que recaen sobre bienes muebles de bajo costo). De este modo, se busca descongestionar la instancia administrativa y jurisdiccional con un número importante de conflictos que podrían ser fácilmente resueltos en una etapa extra-judicial.

En general, se aprecia un rol preeminente de los órganos administrativos con competencia en consumo como los encargados de propiciar un acuerdo voluntario entre los proveedores y los consumidores insatisfechos; por medio de instancias conciliadoras. Se trata de procedimientos simplificados, que no necesitan de asistencia letrada y que, incluso, contemplan formularios virtuales de reclamo.

La desventaja de estos procedimientos es que en aquellos países que no se establece una multa por inasistencia, los proveedores y productores tendrán altos incentivos para no concurrir y esperar a que el consumidor no inicie acciones judiciales. Además, en caso de que asistan, de todos modos la conciliación podría frustrarse y el consumidor debería iniciar acciones judiciales; lo que dilata enormemente la satisfacción de sus derechos.

**Prevalencia del derecho a la reparación.** En gran parte de los países estudiados, la triple garantía está establecida de modo que exista una prevalencia del derecho a la reparación por sobre las demás opciones. Los legisladores privilegian la fuerza obligatoria del contrato, otorgándole al proveedor la posibilidad de cumplir debidamente su obligación. Sólo en caso de que la reparación no sea viable o el incumplimiento persista se puede optar por las otras alternativas, ciertamente, más gravosas para el proveedor. Esto podría entenderse como un intento por contrapesar la triple garantía que la ley establece a favor del consumidor y mantener el equilibrio contractual.

## CONCLUSIONES

El objetivo de la presente Ponencia ha sido el de describir la actual situación del sistema de protección de los derechos del consumidor, en particular, en referencia a la garantía legal, para, a partir de su realidad, deficiencias y limitaciones, plantear la pertinencia de implementar un procedimiento monitorio que permita subsanar tales deficiencias y limitaciones, maximizando la tutela judicial efectiva de los consumidores al respecto.

En este orden de ideas, cabe señalar que en nuestro país, así como en la mayoría de los países latinoamericanos, si bien se presentan grandes avances normativos y sistémicos que tienden a dar protección al consumidor, cabe hacer presente, tal como se señaló en los capítulos de este trabajo, que en los hechos los objetivos que las legislaciones se han propuesto no han sido del todo alcanzados, constatándose como los consumidores siguen clamando por una protección más efectiva en el ejercicio de su triple garantía legal.

En efecto, en el desarrollo de este trabajo, detectamos una importante vulneración a la tutela judicial efectiva, específicamente en el ámbito de acceso a la justicia y plazo razonable. Lo anterior, se deriva principalmente de la asimetría existente entre consumidor y proveedores de bienes, según se expuso en este trabajo, lo que ha generado que los consumidores perciban que los procedimientos judiciales resultan ser muy formalistas; lentos en relación con las cuantías en juego y la complejidad del asunto; exigentes en la provisión de recursos; desgastadores; que se ingresa a ellos sin tener toda la información necesaria para ejercer una adecuada defensa de los derechos. En este sentido, además, se señaló cómo la estructura misma de los procedimientos ha redundado en un desincentivo al consumidor a recurrir a las instancias disponibles; inhibiéndolo de efectuar el reclamo.

La conjugación de las características antes señaladas influyen en que los consumidores perciban que son vulnerables a pesar de existir un sistema de protección de sus derechos. Dicha vulnerabilidad se acrecienta en la medida que los proveedores usualmente no responden a los reclamos de los consumidores. Esta percepción nos lleva a concluir que el sistema de protección está deslegitimado para los consumidores (quienes no lo estiman una herramienta válida) y que, en consecuencia, es necesario incorporar modificaciones institucionales que reviertan este diagnóstico.

En este sentido, consideramos que un procedimiento monitorio permitiría subsanar las deficiencias existentes, dotando al sistema de una eficiencia y eficacia de las que carece. El monitorio equipararía la asimetría endémica entre consumidores y proveedores, al dotar a los consumidores de una sentencia que reconozca de manera efectiva las opciones envueltas en la garantía legal, a través de un procedimiento sin mayores formalismos, ágil, expedito y finalizado en un tiempo razonable acorde a la cuantía y complejidad de tales derechos.

Atendiendo a sus características de simplicidad en su interposición y celeridad en la resolución de pretensiones, el monitorio debiera constituir una herramienta más cercana a la ciudadanía. Sobre todo, en el supuesto de que el proveedor mantenga su indiferencia a responder los reclamos de los consumidores, ya que a pesar de la falta de respuesta el procedimiento seguirá avanzando. El monitorio mejoraría la posición del consumidor, toda



vez que se reduciría el margen de actuación de los proveedores en orden a dilatar y evadir el procedimiento.

En general los procedimientos monitorios tienen muchas variantes, sin embargo ayudan a implementar la Tutela Judicial Efectiva y el Debido Proceso al ser: **(1)** un procedimiento más desformalizado, lo que ayuda a que sea más accesible, más expedito y con un importante ahorro en costos de documentación e información necesaria para su inicio; **(2)** sin asistencia letrada, de forma que la garantía de acceso a la justicia queda más manifiesta, lo que no supone dejar en una posición desmejorada al consumidor ante su contraparte, toda vez que la garantía legal se sustenta en una relación jurídica fácil de acreditar y actúa ante causales de carácter más objetivo; **(3)** sin tasas judiciales, para conseguir el mismo efecto anterior; **(4)** otorgándole a la sentencia que reconozca la garantía legal mérito ejecutivo para exigir su cumplimiento forzado por parte del proveedor, la idea es que dentro del mismo procedimiento se incluya la fase de ejecución, es decir, en caso de que el consumidor-demandante obtenga una sentencia favorable, la sentencia se ejecuta de inmediato, salvo que el proveedor decida oponerse; **(5)** sin requisitos habilitantes para poder demandar.

Si bien el establecimiento de un nuevo procedimiento siempre es una materia extremadamente compleja, cuya determinación pormenorizada corresponde al legislador, el procedimiento monitorio que proponemos para el consumidor ha de tener ciertas características accidentales, de modo que sea apto para subsanar las deficiencias enunciadas y fortalecer la tutela judicial efectiva.

**Para hacer efectiva la garantía legal:** este procedimiento estará orientado sólo a las obligaciones de dar y hacer que emanan de la triple garantía.

**Legitimados activos personas naturales:** está pensado en el consumidor persona natural y no en las personas jurídicas, ya que entendemos que existen una asimetría menor tratándose de estas últimas y no son objeto de nuestro estudio.

**Documental:** existe un consenso doctrinal en que debemos dotar al consumidor de herramientas para hacer valer sus derechos, sin embargo, para evitar un uso indiscriminado de las mismas o abuso, debe exigirse que el consumidor acompañe a la demanda monitoria los antecedentes que justifiquen su pretensión, básicamente, la boleta u otro antecedente que acredite la relación comercial y el tipo de bien adquirido.

**Sin tope de cuantía:** no debe fijarse un tope a la cuantía del objeto del juicio, de modo que todos los consumidores puedan utilizarlo. Si el proveedor estima que la pretensión requiere de un conocimiento acabado, podrá oponerse.

**Judicial:** el procedimiento se llevará a cabo ante órganos jurisdiccionales (y no administrativos), de preferencia, especializados.

**De una faz:** esto es crucial al momento de evaluar la razonabilidad de los plazos; pretendemos dotar al consumidor de una herramienta más rápida en relación al sistema actual.

**Asistencia letrada facultativa:** durante el procedimiento monitorio propiamente tal, el consumidor podrá contar facultativamente con patrocinio de abogado. Estimamos que desde el instante en que se opone el proveedor y se inicia un juicio de lato conocimiento, se debiera exigir la asistencia letrada.

**Causales legales de oposición:** la ley debiera limitar las causales en que el proveedor pudiera oponerse válidamente, disminuyendo de esta forma las herramientas dilatorias del mismo y además, previniendo su uso infundado.

**No se exige mediación previa:** otra medida que reduce los plazos de tramitación.

Además, de las características enunciadas, el nuevo procedimiento monitorio en materia de consumo debiera respaldarse mediante fuertes políticas públicas de información, que instruyan a los consumidores sobre el nuevo procedimiento y sus derechos. Es en este punto donde los actores administrativos tienen una labor muy importante.

Estimados que se debiera dotar a los entes fiscalizadores de potestades sancionatorias respecto de los proveedores que no cumplan voluntariamente las sentencias condenatorias en materia del consumidor. Así, se persuade al proveedor a dar un cumplimiento pronto de la garantía legal.

Finalmente, instamos al legislador chileno a evaluar la posibilidad de consagrar expresamente en la constitución los derechos de consumidores, imitando a la mayoría de sus vecinos latinoamericanos que han incluido este derecho económico en sus cartas fundamentales.

## BIBLIOGRAFIA

- ALLETI, Daniela, BONINA, Nicolás, “La verdad material: Mito o realidad”, En: *Revista La Ley* [online], 2006-D.
- BARAHONA, Juan, “Procedimiento general de protección de los derechos del consumidor”. En: *Análisis y observaciones, Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección de Derecho Privado, Temas de contratos*, N° 3, 2006, Santiago, Ediciones Universidad Diego Portales.
- BARCIA, Rodrigo. “Estudio Sobre la Prescripción y Caducidad en el Derecho del Consumo”. En: *Revista Chilena de Derechos Privado* [online]. N° 19, 2012, Santiago. ISSN 0718-8072
- BARRIENTOS, Francisca, “Derecho del Consumo”, En: *Revista Chilena de Derecho Privado* [online], N° 16, 2011, Santiago. ISSN 0718-8072.
- BARRIENTOS, Francisca, PIZARRO, Carlos, DE LA MAZA, Íñigo. *La Protección De Los Derechos De Los Consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. 1era edición, Santiago, Editorial Legal Publishing, 2013.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, “Guía Legal sobre: Asociaciones de consumidores” [online].
- Chile Atiende, “Reclamo en SERNAC” [online].
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de estándares fijados por el Sistema Interamericanos de Derechos Humanos” [online].
- Corte Interamericana de Derechos Humanos, Informe N° 100/01, Caso 11.381, *Milton García Fajardo y otros*, Nicaragua, 11 de octubre de 2001.
- CORTÉS, Valentín, MORENO, Víctor, *Introducción al Derecho Procesal*, cuarta edición, Valencia, Ed. Tirant lo Blanch, 2010.
- GONZÁLEZ, Jesús, *El derecho a la Tutela Jurisdiccional*, segunda edición, Madrid, Ed. Civitas, 1989.
- GUERRERO, José Luis, “Acción de interés individual en protección al consumidor en la Ley N°19.496 y la incorporación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos”, En: *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* [online], XXVI, 2005, Valparaíso. ISSN 0716-1883.
- LILLO, Ricardo, *Buenas Prácticas para la Implementación de Soluciones Tecnológicas en la Administración de Justicia*, Primera edición, Buenos Aires, Editorial José A. Caballero, Carlos Gregorio y Linn Hammergren, 2011.
- MONTANER, Jessica, PEROZO, Javier, “Tutela Judicial Efectiva en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, En: *Frónesis* [online]. vol. 14. N° 3. 2007. Caracas. ISSN 1315-6268.
- OSSA, Daniel. “Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia”. En: *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* [online]. Vol. 40, No. 112, Medellín - Colombia. Enero - Junio de 2010. ISSN 0120-3886.

PÉREZ, Álvaro. “En torno al procedimiento monitorio desde el derecho procesal comparado europeo: caracterización, elementos esenciales y accidentales”, En: Revista de Derecho (Valdivia) [online], Vol. XIX N°1, 2006. ISSN 0718-0950.

PERRINO, Pablo, “El Derecho a la Tutela Judicial Efectiva y el Acceso a la Jurisdicción Contenciosa Administrativa”, En: Revista de Derecho Público [online], N°1, 2003, Santa Fe, Ed. Rubinzal-Culzoni.

PICÓ I JUNOY, Joan. “El proceso Monitorio: Una visión española y europea de la tutela rápida del crédito”. En: Revista Páginas de Direito (Porto Alegre) [online], N° 1120, 2014.

RAYO, Felipe. *Proceso Monitorio Civil*, Primera Edición, Santiago, Sociedad Editora Metropolitana Ltda., 2012.

ROA, José, “Protección al consumidor, razones microeconómicas”, “Rol del Sernac y creación de valor público” [Power Point], Universidad Diego Portales, Santiago, Chile, Charla inédita sobre políticas públicas, 27 de octubre del 2005.

SERNAC, “Estudio Descriptivos del E-Commerce en Chile y Análisis de Reclamos ante SERNAC” [online].

SERNAC, “Funciones del SERNAC, ámbitos de actuación y acciones colectivas” [online].

SERNAC, “Guía de uso portal del proveedor” [online].

SERNAC, “Radiografía del Consumidor año 2014” [online].

SERNAC, “Ranking Proveedor No Responde año 2014” [online].

SERNAC, “SERNAC: 45% de reclamos contra el retail son por problemas para ejercer la garantía” [online].

Servicio de Impuestos Internos, “Valores y Fechas” [online].

TITO, John, “No siempre conviene firmar la paz, sino el conflicto: Frente a los modelos alternativos de solución de controversias”, En: Revista de Derecho [online], edición especial: 129-155, 2012, Colombia, Universidad del Norte, 2012. ISSN 2145-9355.

VARGAS, Macarena. “Acceso a la justicia y Tribunales de Familia”, En: Informe anual sobre derechos humanos en Chile. Santiago, Eds. Universidad Diego Portales, 2007.

### **Normas y estándares jurídicos**

ARGENTINA, COMISIÓN CONSTITUYENTE, Constitución de la Provincia del Chaco, 1958.

ARGENTINA, CONGRESO NACIONAL, Ley de Defensa del Consumidor, Ley N° 20.240, 15 de octubre de 1993.

ARGENTINA, CONGRESO NACIONAL, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones del Consumo, Ley N° 26.993, 8 de septiembre de 2014.

ARGENTINA, Constitución de la República Federal, 1994.

BRASIL, CONGRESO NACIONAL, Código de Defensa del Consumidor, Ley N° 8.078.

BRASIL, Constitución Política de la República Federativa, 1988.

CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, 7 de marzo 1997.

CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Código de Procedimiento Civil, Ley N° 1.552, 30 de agosto de 1902.

CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Ley Orgánica de los Juzgados de Policía Local, N° 15.231, 8 de agosto de 1963.

CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, Ley que Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, N° 18.287, 7 de febrero de 1984.

COLOMBIA, CONGRESO NACIONAL, Estatuto del Consumidor, Ley N° 1.480, 12 de octubre de 2011.

COLOMBIA, CONGRESO NACIONAL, Ley General del Consumo, Ley N° 73, 1981.

COLOMBIA, Constitución Política de la República, 1991.

COLOMBIA, Decreto N° 2.416, 1971.

ESPAÑA, Constitución Política de la República, 1978..

ESPAÑA, LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, Ley N° 26, 19 de julio de 1984.

ESPAÑA, MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, Real Decreto N° 19/2014, 17 de enero de 2014.

ESPAÑA, MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo N° 1 de 2007, 16 de noviembre de 2007.

### **Jurisprudencia**

Corte Interamericana de Derechos Humanos, Sentencia López Álvarez versus Honduras, 01 de febrero de 2006.

Corte Interamericana de Derechos Humanos, Sentencia Suárez Rosero versus Ecuador, 12 de noviembre de 1997.

### **Páginas web**

SERNAC, “Red de Protección al Consumidor” [página web]. <<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/superintendencias/>>.

SERNAC, “Portal del Consumidor” [página web]. <<http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/>>.