

Fortalecimiento de las acciones colectivas: un llamado a prevenir

"...Ante la contundencia de las estadísticas en materia de interposición de demandas colectivas, es necesario reconocer que la dictación de la Ley 21.081, y los altos riesgos involucrados en un escenario de aumento progresivo de juicios para la defensa de intereses colectivos y difusos —en lo económico, judicial y reputacional—, plantea, sin lugar a dudas, nuevos desafíos para las empresas..."

Jueves, 27 de septiembre de 2018 a las 9:46



Aldo Molinari

María José Martabit



Aldo Molinari y María José Martabit

Tras cuatro años de espera, y variados trámites legislativos y constitucionales, el pasado 13 de septiembre se publicó la esperada Ley N° 21.081, que introduce diversas modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el claro propósito de fortalecer los instrumentos de protección y defensa del consumidor, auspiciando un alza considerable en la interposición de acciones en defensa del interés difuso y colectivo.

No se requiere una revisión pormenorizada de su contenido para advertir que las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 representan las herramientas que vienen a materializar y reafirmar el espíritu protector de la actual norma. Tales instrumentos incorporados por la nueva ley corresponden principalmente a las nuevas facultades

de fiscalizar, interpretar y proponer normas que tendrá el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac); el incremento de las multas y las nuevas reglas para su determinación; el aumento del plazo de prescripción y el momento desde el cual se contabiliza; los beneficios para las pequeñas y micro empresas; el nuevo procedimiento voluntario para la protección de intereses colectivos; la indemnización directa y automática por suspensión de servicios básicos, junto con las modificaciones incorporadas a las acciones colectivas.

En cuanto a las novedades que introduce a las acciones colectivas destacamos, en materia de sanciones, la posibilidad de que los consumidores exijan la indemnización del daño moral de forma conjunta a los daños patrimoniales; la facultad del juez de aplicar una multa por cada consumidor afectado; la facultad del juez de poder aumentar en un 25% el monto de las indemnizaciones en caso de que el proveedor incurra en alguna causal agravante y el establecimiento de un límite global absoluto de 45.000 Unidades Tributarias Anuales (UTA) a las multas impuestas en juicios colectivos. Respecto a las modificaciones a la tramitación, incorpora la eliminación de la discusión en la etapa de la admisibilidad de la demanda colectiva; la incorporación de medidas precautorias; la existencia de presunción en favor de los consumidores cuando el proveedor no exhiba información requerida y la posibilidad de que los consumidores declaren como testigos en juicios colectivos, sin que les afecte la tacha de parcialidad.

Si bien las modificaciones pueden ser y han sido ya objeto de diversos cuestionamientos legales y jurídicos, es indiscutible que ellas vienen a fortalecer el sistema de sanciones y el procedimiento de las acciones colectivas en Chile, así como que tal fortalecimiento podría llevar a un aumento considerable en la interposición de juicios colectivos en el país.

De hecho, desde el año 2011, época en la que se modificó el procedimiento de protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores en la Ley de Protección al Consumidor, el número de demandas colectivas ha presentado un aumento exponencial y sostenido durante el último tiempo, en particular durante 2017, en que se interpusieron más de 70 acciones colectivas en Chile, según consta en el sitio web del Poder Judicial.

Como ha señalado el propio Sernac, el ejercicio de esta herramienta judicial ha reportado la recaudación de más de \$300 millones desde la referida modificación del año 2011. Por lo mismo, es altamente probable que las acciones colectivas se transformen en la herramienta predilecta de los consumidores, del Sernac y de las asociaciones de consumidores al momento de defender sus intereses.

Pues bien, ante la contundencia de las estadísticas en materia de interposición de demandas colectivas, es necesario reconocer que la dictación de la Ley N° 21.081, y los altos riesgos involucrados en un escenario de aumento progresivo de juicios para la defensa de intereses colectivos y difusos —en lo económico, judicial y reputacional—, plantea, sin lugar a dudas, nuevos desafíos para las empresas.

Entonces, ¿cuál es el llamado de la nueva ley para ellas? Estimamos que definitivamente es a prevenir e informarse para una adecuada toma de decisiones. ¿Cómo hacerlo? A través de la adopción de planes de acción concretos que cuenten con medidas preventivas que refuercen las políticas internas de la empresa y del diseño de estrategias de cumplimiento de la normativa, aplicadas a toda su cadena de valor y en la relación directa con el consumidor, para no engrosar en el corto, mediano y largo plazo las crecientes estadísticas de demandas colectivas en nuestro país.

* Aldo Molinari Valdés y María José Martabit Sagredo son socio y asociada, respectivamente, de Carey.