



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE SUSPENSIÓN DE PLAZOS DE LAS GARANTÍAS LEGALES, VOLUNTARIAS Y DE SATISFACCIÓN DURANTE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DE COVID-19.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0340**

**SANTIAGO, 09 DE ABRIL DE 2020**

**VISTO:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, con fecha 18 de marzo de 2020 se declaró por Decreto N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública, publicado en el Diario Oficial con fecha 18 de marzo.

3.- Que, con fecha 27 de marzo de 2020, por medio de la Resolución Exenta N° 212 del Ministerio de Salud, publicada en el Diario Oficial de la República de Chile con fecha 28 de marzo; y con fecha 30 de marzo de 2020, mediante la Resolución Exenta N° 217 del Ministerio de Salud, publicada en el Diario Oficial de la República de Chile con fecha 31 de marzo, se dispusieron diversas medidas sanitarias producto del brote de COVID-19.

4.- Que, por así recomendarlo la comunidad internacional y, sin perjuicio de normativa interna de cada país, se debe restringir de manera voluntaria la libertad de desplazamiento y por tanto, preferir el confinamiento en los propios hogares.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5.- Que, con fecha 29 de noviembre de 2019 este Servicio aprobó la “Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales” por Resolución Exenta N° 950, la cual contiene criterios generales respecto de eventos excepcionales, particularmente cuando impiden o dificultan el normal funcionamiento de los mercados de venta de productos y prestación de servicios regulados por la Ley N° 19.496, evitando se afecten los derechos de los consumidores.

6.- Que, con fecha 2 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile, la Ley N° 21.226, que establece un “Régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile”.

7.- Que, atendido a estos eventos y medidas excepcionales producidos por una pandemia, este Servicio considera necesario interpretar las reglas sobre ejercicio extrajudicial y cómputo de plazo de los distintos derechos consagrados en la Ley N° 19.496, tanto en interés de los consumidores como de los proveedores, al verse ambos impedidos de poder cumplir con los deberes y prerequisites relativos a éstos en los plazos legales; garantizando el ejercicio efectivo de éstos en plazos que sean razonables para cumplir por ambas partes.

8.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

### **RESUELVO:**

**1. APRUEBA DOCUMENTO.** Apruébase el documento denominado “Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19”, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE SUSPENSIÓN DE PLAZOS DE LAS  
GARANTÍAS LEGALES, VOLUNTARIAS Y DE SATISFACCIÓN DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DE COVID-19**

**1. Hechos que motivan la dictación de esta Circular Interpretativa:  
aislamientos y prohibición de transitar**

Con fecha 18 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública en todo el territorio nacional. Ello, a dos semanas de confirmarse el primer caso del virus denominado Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), que produce la enfermedad del coronavirus 2019 o Covid-19, en adelante también Coronavirus o Covid-19, que actualmente se encuentra en etapa 4, esto es, la transmisión sostenida del virus en la población caracterizada por circulación viral y dispersión comunitaria del mismo.

El 8 de abril, según informó el Ministerio de Salud, los casos aumentaron alrededor de 5500 pacientes diagnosticados y 48 personas fallecidas, por lo que se vuelve indispensable adoptar medidas a fin de evitar la propagación del virus o bien, disminuir la tasa diaria de contagio.

A medida que ha avanzado la situación y aumentado la cifra de contagios, se han dictado diversas medidas sanitarias<sup>1</sup>.

En el contexto del estado de excepción, con fecha 27 de marzo de 2020, por medio de la Resolución Exenta N° 212 del Ministerio de Salud, y con fecha 30 de marzo de 2020, mediante la Resolución Exenta N° 217 del Ministerio de Salud, las autoridades competentes de nuestro país decretaron medidas sanitarias que implican la reducción de la movilidad y limitaciones a la libertad de desplazamiento de las personas con el objeto de evitar y disminuir la propagación del brote de COVID-19. Así, se decretó aislamiento y limitación a la libertad de tránsito de las personas, lo cual repercute en la forma en que las personas pueden ejercer los derechos que les asiste la Ley N° 19.496, en adelante LPDC.

En efecto, las medidas citadas dicen relación con aislamientos o cuarentenas a poblaciones generales<sup>2</sup> y establecimiento de cordones sanitarios en

---

<sup>1</sup> Las limitaciones de desplazamiento tienen como fin principal disminuir el riesgo de contagio entre la población, de modo que al disminuir las posibilidades de desarrollar actividades que no sean del carácter esenciales, o no estén enmarcadas en las determinadas por la autoridad sanitaria, se busca proteger a la población del contagio del Covid-19 y los riesgos vitales que involucra esta enfermedad, ya no solo a los grupos de riesgo, sino que a todos los habitantes de esas determinadas localidades. Se hace presente que estas medidas se van adecuando de acuerdo con la expansión del virus, es decir, se actualizan e incrementan constantemente en orden a evitar la propagación de la enfermedad. De esta forma, a pesar que la inmovilidad y afectación a la libertad de tránsito es parcial en nuestro país, afecta a un número significativo de la población, por lo que se desprende un principio general de inmovilidad, sobretodo teniendo en cuenta que las medidas que restrinjan la movilidad personal, se irán incrementando en la medida de que sea necesario para proteger la salud de toda la comunidad.

<sup>2</sup> En particular, se prohibió a todos los habitantes de la República salir a la vía pública entre las 22:00 y 05:00 horas, de forma indefinida y como medida de aislamiento. Asimismo, se estableció cuarentena obligatoria para todas las personas mayores de 80 años, por lo que todos ellos deben permanecer aislados en sus domicilios habituales de forma indefinida; también se estableció la cuarentena obligatoria para todos los habitantes de las comunas de Lo Barnechea, Las Condes, Vitacura, Providencia, Ñuñoa, Independencia y Santiago, todas ellas de la Región Metropolitana, y de las comunas de Temuco y Padre Las Casas de la Región de La Araucanía, quienes deberán permanecer aislados en sus domicilios habituales por 7 días, eventualmente prorrogables.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

determinadas localidades de nuestro país<sup>3</sup>. Además, se establecieron aislamientos o cuarentenas a localidades particulares<sup>4</sup>.

En el mismo sentido, se establecieron aislamientos o cuarentenas a personas determinadas. En efecto, todas las personas diagnosticadas con COVID-19 deben cumplir cuarentena obligatoria por 14 días a partir de la fecha de diagnóstico, lo que puede extenderse de acuerdo a su recuperación. De la misma forma, las personas que se hayan realizado la prueba o test para determinar la presencia del virus, deben cumplir cuarentena hasta que les sea notificado el resultado del examen. Además, las personas que hayan estado en contacto con una persona diagnosticada con COVID-19, deberán cumplir con una cuarentena de 14 días. Del mismo modo, las personas que ingresen al país, sin importar el país de origen, deberán aislarse y cumplir cuarentena obligatoria por 14 días.

Por último, se establecieron determinadas restricciones sanitarias, tales como la instalación de aduanas sanitarias en todos aquellos puntos de entrada al país, además de puertos y aeropuertos que se encuentren en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y la Antártica Chilena<sup>5</sup>.

Todas estas medidas implican la reducción de la libertad de desplazamiento de la población y, en algunos casos, la inmovilidad total de determinadas personas, puesto que las cuarentenas significan una orden de aislamiento total en los domicilios habituales de estas, y sólo de manera excepcional, con la obtención de un permiso específico y sólo para determinados trámites, las personas pueden salir de sus casas y transitar por la ciudad. Infringir estas medidas podría implicar sanciones graves.

En efecto, se puede señalar que en aquellas zonas decretadas con cuarentena total, la autoridad dispuso un catálogo taxativo de causales para hacer abandono del hogar, entre ellas: permisos temporales de asistencia a salud, para compras de insumos básicos, pago de servicios básicos, entre otros<sup>6</sup>. Estos permisos son de carácter temporal y de duración predefinida por la autoridad. Así, el objetivo de estos es limitar la circulación de las personas a un tiempo y fin determinados, con el objetivo de disminuir los riesgos de exposición a contagio al estar fuera de sus residencias. En este sentido, la contingencia exige que sólo se realicen actividades que respondan a las necesidades ahí declaradas.

Todo lo descrito con anterioridad ha impactado en la forma de cumplimiento de los contratos, especialmente en lo que dice relación con la entrega de los bienes de consumo masivo y el uso de sus respectivas garantías, sean legales, voluntarias o de satisfacción; incluso con las medidas voluntarias de los

---

<sup>3</sup> Producto del establecimiento de barreras de entrada y salida, respecto de las comunas de Chillán y Chillán Viejo de la Región del Ñuble; en torno a la comuna de San Pedro de La Paz de la Región del Bío Bío; en torno a toda la Provincia de Chiloé de la Región de Los Lagos, y en torno a la comunas de Temuco y Padre Las Casas, de la Región de La Araucanía, lo que implica la prohibición de ingreso y salida de todas las localidades citadas.

<sup>4</sup> Comuna de Isla de Pascua de la Región de Valparaíso, cuarentena obligatoria durante 14 días, asimismo, se prohibió a todos los habitantes de la comuna referida salir a la vía pública entre las 14:00 y las 05:00 horas de forma indefinida. Se dispuso, asimismo, la medida de cuarentena obligatoria a la ciudad de Puerto Williams, perteneciente a la comuna de Cabo de Hornos.

<sup>5</sup> Además, en la Región de Coquimbo, se instalaron aduanas sanitarias en los puntos de entrada a la región desde la Región de Valparaíso; en la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo se instalaron aduanas sanitarias en los puntos de entrada a la región desde la Región de Los Lagos; en la Región de Los Lagos se instruyó la instalación de aduanas sanitarias en los puntos de entrada y salida a la Isla de Chiloé; se instruyó, en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, la instalación de aduanas sanitarias en los puntos de cruce del Estrecho de Magallanes, y, asimismo, se dispuso la instalación de aduanas sanitarias en los principales puntos de entrada de la provincia de Santiago y la comuna de Puente Alto en la Región Metropolitana.

<sup>6</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la autoridad, toda la información de los permisos temporales y sus respectivos requisitos están contenidos en el sitio web [www.comisariavirtual.cl](http://www.comisariavirtual.cl).



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedores que permiten el cambio de los productos aun cuando las cosas no presenten fallas o defectos.

De forma adicional, se hace presente que con fecha 2 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile, la Ley N° 21.226, que establece un “Régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile”, que tiene por objeto dar continuidad al servicio de justicia y, al mismo tiempo, establecer un régimen jurídico de excepción para los procesos ante tribunales, en las audiencias y actuaciones judiciales.

Bajo este escenario, el Servicio<sup>7</sup> ha dispuesto una interpretación sobre el tiempo destinado a ejercer los derechos de los consumidores. En concreto, una interpretación armónica de las normas de la LPDC y sus principios, permite sostener que, debido a que los consumidores acreedores no pueden ejercer sus derechos que emanan de las garantías y derechos de retracto legal, pues se encuentran impedidos; debe suspenderse el plazo de prescripción de los derechos establecidos en la LPDC a partir del día 18 de marzo de 2020, fecha en que se decretó el Estado de Excepción Constitucional de catástrofe por calamidad pública y mediante el cual se reconoce la existencia de una situación anómala; extendiendo dicha suspensión hasta la fecha en la cual el Estado de Excepción Constitucional llegue a su término efectivo.

## 2. La LPDC cuida la vida, seguridad y salud de los consumidores

Siguiendo las descripciones normativas de la LPDC, es posible inferir que la protección de la persona del consumidor adquiere un valor esencial que prima frente a cualquier otro bien jurídico consignado en dicha Ley. Esta protección se proyecta en el cuidado de su vida, seguridad y salud, por lo que debe orientar la forma de cumplimiento de los contratos y demás deberes legales que disponen las leyes.

En efecto, el artículo 3° inciso primero letra d) establece que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: (...) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. En el mismo sentido, los artículos 45 a 49 bis de la LPDC establecen el deber de evitar riesgos que pudieran generarse en el marco de un acto de consumo, así como también la obligación de informar oportuna y adecuadamente al consumidor, y a las autoridades, sobre los nuevos riesgos detectados y la forma de prevenir o afrontar dichas eventualidades e, incluso, suspender servicios o retirar del mercado productos que pudiesen causar daños.

Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor por medio de la “Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas

---

<sup>7</sup> La presencia del Coronavirus, COVID-19, en nuestro país ha generado una serie de cambios radicales en la forma de cumplimiento de las obligaciones que surgen de contratos de adhesión regulados por la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores e incluso, en la forma en que esta propia norma ha de ser interpretada. Lo anterior, tomando en consideración que la protección de la salud e integridad de los consumidores es una prioridad en estos tiempos de crisis sanitaria. En efecto, este Servicio ha dictado dos Circulares Interpretativas que atienden a los efectos de los contratos durante el tiempo que dure esta pandemia. La primera de ellas, hace alusión a los deberes legales y formas alternativas de cumplimiento de los contratos de consumo; la segunda, ofrece una serie de recomendaciones para los proveedores para el establecimiento voluntario de buenas prácticas en favor de los consumidores. Todo ello, en el entendido que la protección de la integridad física y psíquica de los consumidores es el deber prioritario que hay que resguardar en estos momentos, en especial, la salud de éstos y de la comunidad toda.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por el Coronavirus (Covid-19)", ha entendido que la salud de las personas (y de los consumidores) es un bien jurídico tan protegido que incluso se eleva a rango constitucional, mediante la integración del derecho a la vida e integridad física y psíquica y el derecho a la protección de la salud, garantizados por la Constitución Política de la República de Chile en su artículo 19 N°1 y 9 respectivamente, así como también por diversos tratados internacionales de Derechos Humanos que han sido ratificados por Chile y que se encuentran actualmente vigentes, como lo son: la Convención Americana de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales, entre otros.

En ese orden de cosas, la jurisprudencia constitucional comparada, ha reconocido que al proteger los derechos de los consumidores nos encontramos ante una materia que se caracteriza ante todo por su contenido pluridisciplinar. Por ello, la defensa del consumidor y del usuario nos sitúa ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil; de la protección de la salud y seguridad física; de los intereses económicos; del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo; de la actividad económica, y de otra serie de derechos respecto de los cuales pudiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes. Por esta razón, este Servicio considera que la vida, la seguridad y la salud de los consumidores son elementos esenciales en la protección de sus derechos.

De esta forma, durante la crisis sanitaria provocada por COVID-19, debe preferirse una interpretación que armonice las dimensiones civiles y mercantiles con la protección de los derechos de los consumidores, en el sentido recién anotado, de manera que, en la especie, se ampare a los consumidores respecto del inicio del cómputo de los plazos para el ejercicio de sus derechos y la suspensión de prescripción mientras estén vigentes las restricciones al desplazamiento y exista riesgo de afectación a la vida, salud y seguridad de los consumidores.

### **3. El efecto de la protección de la vida, seguridad y salud en la suspensión de los plazos de derechos de los consumidores**

La máxima *contra non valente agere non currit praescriptio*, esto es, que la prescripción no corre contra aquel que no puede ejercer la acción, debe aplicarse al ejercicio de los derechos que nacen de todo tipo de garantías favorables al consumidor. Incluimos en esta categoría la garantía legal de bienes (artículos 19, 20 y 21), las garantías convencionales o voluntarias (artículo 21), las garantías extendidas, las garantías de satisfacción y, la garantía de servicios (artículos 40 y 41).

Así, este Servicio interpreta que es necesario suspender el plazo de prescripción de los derechos de los consumidores. Lo anterior, habida cuenta de la imposibilidad de mantener la exigencia de acudir a las dependencias de los proveedores a fin de ejercer éstos sin poner en riesgo la vida, seguridad y salud; y, sobre todo, soportar la carga de examinar los vicios o anomalías de los bienes que compraron o solicitar la reparación de los servicios que usan.

Esta suspensión del plazo de la prescripción no se deriva de una disposición expresa de la legislación, pues ni la LPDC, ni -por integración- el derecho común,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

fueron capaces de prever la existencia de esta pandemia o la posibilidad de suspender la prescripción en razón de la imposibilidad de ejercicio<sup>8</sup>.

Por esto, por razones lógicas, doctrinales sistemáticas, teleológicas y de protección al consumidor, este Servicio interpreta que la máxima *contra non valente agere non currit praescriptio* adquiere valor en estos supuestos en que es necesario amparar a los acreedores débiles de la relación de consumo<sup>9</sup>, otorgándoles la posibilidad de suspender la prescripción que corre en contra del legítimo ejercicio de sus derechos.

Primero, la lógica sugiere que los estados de excepción constitucional y decretos de cuarentenas obligatorias que se han decretado en algunas zonas del país, producen efectos en los contratos de consumo celebrados con los proveedores, toda vez que los consumidores tienen severas restricciones a su libertad de desplazamiento y movilización y que, además, los proveedores están asumiendo modalidades de teletrabajo o cierre de locales o puntos de venta, y por ende, del deber legal de atención de postventa.

Segundo, siguiendo los postulados de Domínguez, es posible concebir que, como estamos frente a un hecho irresistible para el consumidor (y también para los proveedores) se debería tolerar la suspensión de la prescripción por acontecer un caso fortuito; en sus palabras, este principio no es sino una manifestación de que a lo imposible nadie está obligado<sup>10</sup>.

Por último, en tercer lugar, realizando una interpretación finalista y de protección al consumidor, es posible sostener que la parte débil de la relación de consumo requiere del beneficio de la suspensión de la prescripción para garantizar el ejercicio de sus derechos o acciones. Es esto, particularmente importante, en el contexto de consumo, el cual, recordemos, se basa en las asimetrías de información y negociación, por lo que exige de parte de quienes amparan los derechos de los consumidores, los mayores esfuerzos en aras de lograr la protección allí donde el legislador no alcanzó a regular. Incluso, es necesario considerar que este Servicio ha tomado noticia que, algunos proveedores, ya han extendido, suspendido o prorrogado los tiempos para ejercer las garantías, de la mano del cierre de sucursales y atención de posventa, por lo que se vuelve imperioso la dictación de esta Circular, que permitirá unificar los criterios en torno a la forma en que opera este beneficio, cerrando espacios a un trato desigual o discriminatorio.

Incluso, si se examina la LPDC también sería posible sostener que dicho principio se encuentra reconocido a raíz de la garantía legal y la imposibilidad del consumidor para ejercer los remedios que emanan de ella.

---

<sup>8</sup> Esta suspensión del plazo se estructura en base a lo dispuesto en el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública y los confinamientos producidos por las cuarentenas que, desde la órbita contractual, son mirados como actos de autoridad (circunstancias ajenas a la voluntad de los consumidores acreedores).

<sup>9</sup> "(...) el denominado Derecho de Protección al Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, de clara impronta social, cuyo objeto es regular las relaciones jurídicas de consumo, entendidas por tales las que se anudan entre proveedores profesionales de bienes o servicios y los consumidores finales de tales satisfactores. Dicha normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocia! y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos. Por ello es que el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector, y de allí la denominación que ha recibido como disciplina jurídica" (Sentencia Tribunal Constitucional, Rol N° 980, c. 9°).

<sup>10</sup> Domínguez, Ramón, *La prescripción extintiva. doctrina y jurisprudencia*. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, p. 326.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Así, conforme lo dispone el artículo 21 inciso sexto de la LPDC, se extrae que el proveedor debe responder “en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a *efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las se le ofreció para efectuar la venta*, salvo que éste consienta en ello” (el énfasis es nuestro); lo que implica que ante la imposibilidad física de concurrir a las dependencias de los proveedores, en razón de la protección de la vida, seguridad y salud de los consumidores, debe aceptarse la suspensión en el cómputo de las acciones. En este sentido, puede inferirse que existe proporcionalidad, y sobre todo racionalidad, entre el momento en que se realizó la compra y aquel en la cual se desean hacer efectivos los derechos contemplados en la norma.

De esta manera, durante la vigencia del estado de excepción constitucional no se evidencian las condiciones mínimas necesarias para que los consumidores puedan ejercer sus derechos, pues no hay un estado de normalidad, lo que que hace, por tanto, necesario favorecer la interpretación de la suspensión de la prescripción. En efecto, para dar cumplimiento a las normas sobre higiene y seguridad en los lugares de venta y/o prestación de servicios, los proveedores han disminuido el número máximo de consumidores al interior de sus locales comerciales, reducido jornadas de atención, además de haber adoptado otras medidas para proteger a los consumidores<sup>11</sup>.

Así, este Servicio interpreta, a través de esta Circular que, el ejercicio de derechos que emanan de las garantías se suspenderán a partir del día 18 de marzo de 2020<sup>12</sup>, fecha en que se decretó el Estado de Excepción Constitucional de catástrofe por calamidad pública y mediante el cual se reconoce la existencia de una situación anómala; extendiendo dicha suspensión hasta la fecha en que el Estado de Excepción Constitucional llegue a su término efectivo.

Este criterio se fundamenta en la fórmula que se ha empleado comúnmente en nuestro país cuando han ocurrido circunstancias y limitaciones al ejercicio de derechos. En efecto, con el objeto de dar continuidad al servicio de justicia y permitir el adecuado ejercicio de los derechos de las personas en condiciones excepcionales, se han dictado leyes tendientes a aplazar y prorrogar plazos para el ejercicio de derechos y la interposición de acciones<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Incluso, desde una mirada más general y sistémica de la LPDC también sería posible configurar la existencia de esta imposibilidad de ejercicio de los derechos de los consumidores, desde la mirada de sus deberes. En efecto, los consumidores están llamados a generar un consumo responsable, para evitar toda fuente de esparcimiento del virus y de esta manera, contribuir a la disminución de la propagación del virus en nuestro país. Ello se traduce en la cuarentena voluntaria u obligatoria, en su caso, limitando el movimiento sólo a trámites esenciales. Se trata, en consecuencia, de un deber social de los consumidores tendiente a evitar la exposición prolongada e innecesaria fuera de sus hogares.

<sup>12</sup> Con todo, se recuerda que conforme a la interpretación de este Servicio, el inicio del plazo podría incluso ser posterior a esta fecha, toda vez que debemos aplicar el criterio subjetivo, esgrimido por la profesora Erika Isler y compartido por la mayoría de la doctrina nacional, en virtud del cual, se debe entender que “el plazo principia con la ocurrencia o manifestación de daños, esto es desde que el consumidor puede ejercer la acción”. En este sentido, los consumidores están imposibilitados de ejercer sus derechos por los actos de autoridad y la declaración de estado de excepción, de modo tal que el inicio del cómputo de plazo tampoco debe producirse, estando a la espera que los derechos puedan ser profesados sin limitaciones. Isler, Erika, *Prescripción extintiva en el derecho del consumo*. Editorial Rubicón Editores, Santiago, p. 240.

<sup>13</sup> El caso que ha servido de marco para adaptarse a las circunstancias actuales es la Ley N° 20.436, que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, audiencias, plazos y actuaciones judiciales en razón de las consecuencias generadas por el terremoto del año 2010. En su virtud, se amplió y prorrogó los plazos establecidos para las diligencias, actuaciones, ejercicio de acciones o derechos y la prescripción extintiva de los mismos, respecto de todos aquellos que se encontraban pendientes al día 27 de febrero de 2010, los cuales se prorrogaron desde la fecha indicada hasta treinta días después de la publicación de la ley. En el mismo sentido, los plazos que iniciaron entre el día 28 de febrero de 2010 y los diez días posteriores a la fecha de publicación de la ley, se prorrogaron hasta treinta días después de dicha publicación, en todos los





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De esta manera, si durante la vigencia de la garantía los consumidores percibieron una falla, desperfecto o, en general, algún incumplimiento que los habilite a reclamar ante el proveedor, podrán ejercer su derecho durante el tiempo preestablecido sin considerar, para el cómputo de éste, el periodo de suspensión entre el inicio y fin del estado de excepción. En este sentido, como una buena práctica y con la finalidad de dar celeridad a las necesidades de los consumidores, se promueve el establecimiento de medidas de facilitación del retiro de productos, a fin de que los consumidores puedan ejercer sus derechos en consideración a la naturaleza de los bienes o vulnerabilidad de los consumidores. Todo ello, siempre y cuando no involucre costos adicionales para los consumidores.

#### **4. Deberes de información a los consumidores y notificación al Servicio**

Conforme a la interpretación de este Servicio surge la obligación de los proveedores de informar por todos los medios disponibles acerca de canales y medios de comunicación dispuestos la suspensión de los plazos de las garantías y, también los nuevos plazos para ejercer los derechos y de los mecanismos que cuentan para ello.

A mayor abundamiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 inciso primero letra b) de la LPDC, el consumidor tiene derecho a recibir información veráz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, en especial sobre las condiciones de contratación, razón por la cual surge la necesidad imperiosa que en tiempos de contingencia, el proveedor cumpla con la entrega de la forma más eficiente.

Es, por tanto, necesario que los proveedores informen a los consumidores a través de medios que aseguren la entrega clara y comprensible de la información. En particular, deberán informar, el alcance de dichas modificaciones, teniendo en cuenta que la información entregada deberá cumplir con la normativa establecida en la LPDC, no solo en el cómputo del plazo efectivo establecido, sino que también en las condiciones de contratación que hayan dispuesto con el consumidor.

Respecto de los canales de comunicación dispuestos para los consumidores, tales como *call center*, páginas webs u otros medios electrónicos, los

---

procedimientos judiciales en trámite o que debían tramitarse ante los tribunales de las regiones más afectadas del país con ocasión del terremoto.

Esta Ley se ha tenido a la vista para la redacción de Proyectos de Leyes que han surgido con el propósito de suspender y prorrogar plazos durante la presente emergencia sanitaria. Efectivamente, con el mismo objetivo, se promulgó el Proyecto de Ley, Boletín N° 13.343-07, que se materializó en la Ley N° 21.226, publicada en el Diario Oficial de la República de Chile con fecha 2 de abril de 2020, que busca fundamentalmente dar continuidad al servicio de justicia y, al mismo tiempo, establecer un régimen jurídico de excepción para los procesos ante tribunales, en las audiencias y actuaciones judiciales y para los plazos y ejercicio de determinadas acciones, todo con el propósito de conciliar el otorgamiento de seguridad para la salud de las personas que deben concurrir a tribunales a cumplir con actuaciones dispuestas y la certeza para el ejercicio de sus derechos, debido al impacto de la enfermedad COVID-19 en Chile. Este régimen jurídico de excepción comenzará a regir desde la entrada en vigor de la Ley y hasta el cese del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública decretado en el territorio de Chile, incluido el tiempo que éste sea prorrogado en caso de ser necesario. Además, se encuentra en trámite el proyecto de ley que "Modifica el Código Orgánico de Tribunales para otorgar a la Corte Suprema, durante la vigencia de una alerta sanitaria o estado excepción constitucional, la facultad de modificar los plazos establecidos por ley para la realización de toda diligencia o actuación judicial, así como para el ejercicio de las acciones que competen a las personas", (Boletín N° 13.321-07) y el proyecto de ley que "Modifica el Código de Procedimiento Civil, para permitir la suspensión de los plazos judiciales por parte de la autoridad administrativa, en casos de emergencia sanitaria y otras contingencias que indica", (Boletín N° 13.325-07).



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedores deben procurar dar respuesta de manera oportuna a los consumidores respecto de las consultas o reclamos realizados los consumidores.

Se recomienda efectuar publicaciones en los diversos medios con que cuente el proveedor, página web, redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros; indicando las posibilidades de ejecución de los derechos disponibles y los respectivos canales de atención para las determinadas contingencias que puedan acaecer.

Además, ante estos eventos excepcionales, este Servicio interpreta que surge el deber legal de notificar a este Servicio respecto de las medidas adoptadas. Así, puesto que el ejercicio de estos derechos en las condiciones actuales representa un riesgo a la salud de los consumidores, es un deber de los proveedores poner en conocimiento de las autoridades competentes las medidas preventivas necesarias y pertinentes.

**2. ACCESIBILIDAD.** El texto original de la "Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**3. ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**4. REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.04.09  
15:15:43 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**JCB / FBC**

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Juicios.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.