



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE CONTINUIDAD DE SERVICIOS ANTE
EVENTOS EXCEPCIONALES**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00950

SANTIAGO, 29 NOV 2019

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, 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, la ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, una interpretación del artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores a raíz de casos de excepción nacional.

4.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1° APRUEBA DOCUMENTO. Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE CONTINUIDAD DE SERVICIOS
ANTE EVENTOS EXCEPCIONALES**

La presente Circular contiene la interpretación que realiza el Servicio Nacional del Consumidor respecto del artículo 12 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, en base a especial situación de contingencia que vivió el país en el último tiempo.

Sobre el particular, el artículo 12 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC) establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; norma que reafirma el principio de intangibilidad de los contratos recogido en el artículo 1545 del Código Civil

Este Servicio interpreta que, en circunstancias normales, el proveedor debe cumplir a cabalidad con las obligaciones y deberes legales y aquellas asumidas voluntariamente, a fin de dar plena satisfacción a los intereses del consumidor, tomando en consideración las observancias de la buena fe y todos los derechos irrenunciables establecidos en la LPDC.

En consecuencia, el incumplimiento de estos derechos convencionales y deberes legales acarrea las sanciones infraccionales y civiles, que pueden ser perseguidas por los propios consumidores, las Asociaciones de Consumidores o el Servicio Nacional del Consumidor, ya sea en defensa de los intereses difusos, colectivos, individuales y los intereses generales.

Sin embargo, durante la etapa de cumplimiento de un contrato de adhesión celebrado con consumidores o el cumplimiento de cualquier deber legal o asumido de forma voluntaria por el proveedor, puede ocurrir que, por causas externas, imprevisibles e irresistibles para este sujeto, los efectos propios de dicho contrato o deberes muten. De manera que el proveedor tendrá que intentar restaurar el equilibrio perdido por estos hechos que no le son imputables.

Así, este Servicio considera que frente a eventos de contingencia social, como el que hemos vivido en el último tiempo, y ajenos al contrato hay que atender a las siguientes reglas:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Sobre la continuidad y cobro por servicios

Tal y como se señaló con anterioridad, los proveedores de bienes y servicios están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades conformes a las cuales se convino con el consumidor, conforme lo dispone el artículo 12 de la LPDC.

Por eso, ante eventos excepcionales calificados como fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible cumplir con las obligaciones o deberes legales o voluntarias, el proveedor podría tomar una serie de medidas de contingencia.

Para ello, hay que tener presente que este Servicio considera que la calificación del caso fortuito debe cumplir con los siguientes requisitos. Primero que sea imprevisible, es decir que conforme a los estándares reconocidos no se pudo anticipar su ocurrencia. Junto con ello se exige que sea irresistible, lo que implica que los proveedores no pudieron oponerse a estos eventos. Y, por último, que sea inimputable, que no es otra cosa que provenga de una causa completamente ajena al ámbito de aplicación y cuidado del proveedor.

Así, una primera regla a tener en consideración dice relación con que los proveedores deben, conforme a su deber de profesionalidad regulado en los artículos 23 y 24 de la LPDC, mantener una continuidad en el cumplimiento de sus contratos y deberes legales o asumidos voluntariamente. Como consecuencia de lo anterior, este Servicio interpreta que la suspensión del contrato y los deberes legales o asumidos voluntariamente será siempre excepcional. Por lo que, si un proveedor no está en condiciones de resistir el caso fortuito, impidiéndole cumplir la prestación o sus deberes legales o asumidos voluntariamente, siempre deberá justificarlo dentro de un plazo razonable, conforme a las exigencias de la buena fe o parámetros objetivos que rigen las obligaciones pactadas, legales o voluntarias. En este escenario, el proveedor estará facultado para no prestar el servicio o retrasar la entrega de productos durante el tiempo que se mantengan los acontecimientos excepcionales calificados como caso fortuito o fuerza mayor sin perjuicio de la atención que hay prestar a los deberes de información, que se desarrollarán mas adelante.

La segunda regla a tener en consideración es que los proveedores no podrán cobrar precio o tarifa alguna durante el tiempo que se mantengan los contratos o los deberes legales o asumidos de forma voluntaria suspendidos. Entonces, se suspenderá el cobro por los servicios; y en los casos que sea procedente, se deberán realizar las restituciones correspondientes por cobros anticipados, tal como ocurre por ejemplo con la indemnización directa y automática que exige el artículo 25 A de la LPDC.

2. De los derechos y deberes que surgen para los consumidores, a raíz de la suspensión del contrato o los deberes legales o voluntarios

2.1. Deberes de información



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En conocimiento de los eventos excepcionales que pudiesen afectar de cualquier forma el cumplimiento íntegro del contrato o los deberes legales o voluntarios, surge para el proveedor la obligación de informar al consumidor la existencia de tales casos fortuitos o fuerza mayor dentro de un plazo razonable.

A fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la LPDC, este Servicio interpreta que el proveedor deberá informar a los consumidores, al menos, las siguientes materias:

- hechos que motivan la suspensión;
- período o duración de la suspensión;
- medidas que adoptará para retomar a la continuidad del servicio;
- derechos que le asisten al consumidor en este evento excepcional, en especial, el no cobro del servicio y el monto y forma de pago eventuales sustituciones;
- y, cualquier otro derecho o medida voluntaria que adopte el proveedor u otro hecho que le parezca conveniente informar en este contexto fortuito.

2.2. Término anticipado del contrato

Ante eventos calificados como excepcionales que impidan el fiel cumplimiento de los términos, condiciones y modalidades del contrato o los deberes legales o voluntarios, el proveedor puede suspender el cumplimiento del contrato, debiendo informar de ello al consumidor y suspendiendo, asimismo, todo cobro, precio o tarifa.

Producto de esta suspensión, el consumidor puede ver frustradas sus expectativas recogidas en los ofrecimientos del proveedor y, por tanto, solicitar a éste que de término anticipado al contrato.

De esta manera, el consumidor podrá optar entre persistir con el cumplimiento del contrato, aceptando el nuevo plazo o los nuevos términos ofrecidos por el proveedor, en la medida que sea consentido por el consumidor (condiciones que cumplen con todos los derechos que establece la LPDC); o bien, dar término a éste, sin más exigencias que una mera notificación simple.

2.3. Deber de mitigación de daños

El proveedor que, por circunstancias excepcionales, calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, no puede dar íntegro cumplimiento al contrato o los deberes legales o asumidos voluntariamente debe adoptar todas aquellas medidas razonables tendientes a moderar o limitar los perjuicios derivados de dicha inexecución; e incluso a evitar que se generen mayores daños. Ejemplo de ellas será la necesidad de prestar habitación o alimentación a los consumidores afectados, ofrecer un suministro alternativo, entre otras medidas que deberán realizar los proveedores, en virtud del deber de profesionalidad que les asiste.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" 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.

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, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.



LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
★SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



JCB/FBC/ALS/VBG/ils

Distribución:

- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa
- Gabinete
- Fiscalía Administrativa
- Oficina de partes