



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE
CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES ANTE
EVENTOS EXCEPCIONALES QUE RESUELVE
SOLICITUD N° 6007.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0487

SANTIAGO, 03 DE JULIO 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, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubiera motivos fundados, el SERNAC puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6007 de 26 de diciembre de 2019.

5.- La "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6.- La "Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus [Covid-19]" aprobada por resolución exenta N° 371 de 23 de abril de 2020.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre cancelación de actividades ante eventos excepcionales que resuelve Solicitud N° 6007", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES ANTE EVENTOS EXCEPCIONALES QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6007

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6007 mediante la cual se consulta si los hechos que se exponen a continuación dan lugar a restituciones dinerarias a los consumidores.

1. Antecedentes

El solicitante sostiene que, debido a los hechos ocurridos en nuestro país desde octubre de 2019 a la fecha, se ha visto en la obligación de posponer la realización de un congreso.

Agrega que estos hechos fueron informados a los consumidores y que se les otorgó un plazo de 30 días para que éstos pudieran solicitar la devolución del dinero o bien, insistir en el cumplimiento de contrato en nueva fecha y lugar informados.

Finaliza señalando que luego de los 30 días, continúa recibiendo solicitudes por parte de los consumidores para la restitución de los dineros.

2. Interpretación Jurídica

Previo a dar respuesta, es necesario señalar que con fecha 29 de noviembre del año 2019, este Servicio aprobó la dictación de una Circular Interpretativa sobre la materia¹.

En lo tocante a la cuestión sometida a nuestro pronunciamiento, la Circular citada sostiene que: *"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*

¹ "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019. Además, este Servicio cuenta con una segunda Circular Interpretativa que regula los hechos consultados, pero a raíz de la presencia de pandemia producida por el Coronavirus ("Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus [Covid-19]" aprobada por resolución exenta N° 371 de 23 de abril de 2020.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

limitar los perjuicios derivados de dicha inejecución". Dicha conclusión, tal y como se menciona en la circular, es de carácter excepcional.

Dado el caso, es importante recordar que la suspensión o postergación de actividades por eventos excepcionales autoriza a los consumidores a dar término a los contratos y, en consecuencia, a solicitar la devolución de los dineros dados o pagados por este concepto.

En este sentido, la interpretación de este Servicio es promover acciones que vayan en favor de los intereses de los consumidores afectados, los que deberán ser informados por todos los canales disponibles, ofreciendo plazos amplios para que éstos puedan optar entre persistir o desistir del contrato².

Puesto que se trata de un derecho del consumidor que surge a raíz de la suspensión unilateral del proveedor, se deben ofrecer las más amplias garantías a fin de evitar privar o conculcar el ejercicio de éste, así como las restituciones dinerarias referidas.

3. Conclusión

En base a los antecedentes descritos y, en especial aquello prescrito en la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" se concluye que ante eventos como los descritos, los consumidores gozan del derecho a dar término de forma unilateral, sin expresión de causa, los contratos celebrados.

Para tales efectos, el proveedor deberá otorgar las más amplias facilidades en cuanto a plazos y formas de comunicación, velando por la indemnidad patrimonial de los consumidores y evitando privar o limitar el legítimo ejercicio del derecho a restitución de los consumidores.

² En efecto, tal y como lo señala la Circular citada: "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".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre cancelación de actividades ante eventos excepcionales que resuelve Solicitud N° 6007” 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 total tramitación 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, 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: 2020.07.03
16:36:40 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FBC

Distribución:

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