

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE COBRO
POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
ANTE EVENTOS EXCEPCIONALES QUE
RESUELVE SOLICITUD N° 6588.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0490

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° 6588 de fecha 24 de marzo de 2020.

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 cobro por servicios de telecomunicaciones ante eventos excepcionales que resuelve Solicitud N° 6588", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE COBRO POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE EVENTOS EXCEPCIONALES QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6588

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6588 mediante la cual se consulta si las compañías de telecomunicaciones pueden exigir el cobro por los servicios prestados a los consumidores contratantes ante eventos excepcionales.

1. Antecedentes

La solicitante requiere la interpretación del artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), que establece el derecho a la reparación e indemnización de daños en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Sostiene que, debido a los hechos ocurridos en nuestro país, las líneas telefónicas se encuentran saturadas, lo que impide realizar y recibir llamadas. En virtud de lo anterior, la solicitante consulta si la compañía puede cobrar el servicio completo de la factura telefónica.

2. Interpretación Jurídica

Previo a dar respuesta, es necesario señalar que este Servicio aprobó la dictación de dos Circulares interpretativas¹ sobre la materia.

Sobre la cuestión jurídica sometida a nuestro pronunciamiento, se sostiene que: "La regla general es el cumplimiento íntegro de los términos contractuales y, sólo en caso de ser imperativo y necesario, éste podrá ser prestado extemporáneamente o mediante formas alternativas de cumplimiento, manteniendo siempre a resguardo los intereses de los consumidores".

¹ "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-57936_archivo_01.pdf. Fecha de consulta: 5 de mayo de 2020. 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. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58529_archivo_01.pdf. Fecha de consulta: 5 de mayo de 2020).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De este modo, este servicio interpreta que frente a la pandemia provocada por el coronavirus (COVID-19), debe regir el principio de primacía de los contratos. Así, los proveedores deben prestar el servicio en las condiciones ofrecidas, debiendo adoptar las medidas necesarias para dicho propósito.

En dicho escenario, si la prestación del servicio es parcial o intermitente el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado en proporción de aquello que fue efectivamente prestado, debiendo descontarse de manera automática de su cuenta al mes inmediatamente siguiente.

De manera adicional, en caso de no prestación total de los servicios, los proveedores no pueden cobrar precio o tarifa alguna durante el tiempo en que los servicios se mantengan suspendidos, debiendo indemnizar a los consumidores conforme a las reglas vigentes. Lo anterior, en plena concordancia con lo prescrito por el artículo 25, inciso 3° de la LPDC y lo dispuesto por el artículo 40 y siguientes del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

De esta manera, en situaciones en que no se presten los servicios en las condiciones ofrecidas, se suspenderá el cobro por los mismos y, de ser procedente, se deberán realizar las restituciones correspondientes por cobros anticipados.

3. Conclusión

En base a los antecedentes descritos y, en especial aquello prescrito en las Circulares Interpretativas citadas, se concluye que, ante eventos como los descritos, los proveedores deben dar cumplimiento íntegro a lo ofrecido, no pudiendo realizar cobros por servicios no prestados y, en caso de ser procedente, deberá realizar las restituciones correspondientes. Sin perjuicio de las indemnizaciones a que el consumidor tenga derecho de conformidad con la normativa aplicable.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre cobro por servicios de telecomunicaciones ante eventos excepcionales que resuelve Solicitud N° 6588” 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.



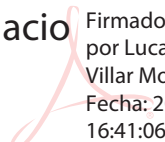
Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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
16:41:06 -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.