



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE
CUMPLIMIENTO Y TERMINACIÓN DE
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PARA LA PREPARACIÓN DE LA PRUEBA DE
SELECCIÓN UNIVERSITARIA QUE RESUELVE
SOLICITUD N° 6584.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0489

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 hubieran 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° 6584 de fecha 23 de marzo de 2020.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

7.- 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.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre cumplimiento y terminación de contratos de prestación de servicios para la preparación de la Prueba de Selección Universitaria que resuelve Solicitud N° 6584", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CUMPLIMIENTO Y TERMINACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA PREPARACIÓN DE LA PRUEBA DE SELECCIÓN UNIVERSITARIA QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6584

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6584 mediante la cual se consulta si los hechos que se exponen a continuación dan lugar a la terminación de contratos celebrados con proveedores de servicios de preparación para la Prueba de Selección Universitaria o preuniversitarios.

1. Antecedentes

El solicitante requiere la interpretación del artículo 3° ter de la Ley N° 19.496, en particular si es aplicable a preuniversitarios producto de hechos excepcionales.

Sostiene, que debido al escenario actual que enfrenta nuestro país producto del coronavirus (COVID-19), su hijo no tendrá clases presenciales en el preuniversitario en que se encuentra matriculado. Considera que es procedente poner fin al contrato, dado que este consistía en la prestación de un servicio presencial; por lo cual no estima conveniente optar por un régimen de clases virtuales.

2. Interpretación Jurídica

Previo a dar respuesta, es menester señalar que la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores permite a los estudiantes matriculados en una institución de educación superior, en su artículo 3° ter, retractarse y solicitar la devolución de lo pagado en el plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, cumpliendo una serie de requisitos. De esta forma, el ámbito de aplicación de esta norma queda limitado, quedando



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

excluidos los preuniversitarios, no resultando aplicable para el caso en marras¹.

No obstante, para dar respuesta a la solicitud presentada, es necesario señalar que este Servicio ha aprobado dos Circulares Interpretativas² sobre la materia que se consulta.

En ellas se plantea que ante las modificaciones que resultan del cumplimiento alternativo de los contratos, como las mencionadas en la solicitud, “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”.

De esta manera, sobre la cuestión sometida a nuestro pronunciamiento, las empresas proveedoras de servicios preuniversitarios deberán ofrecer las mejores alternativas de cumplimiento y las cuales sólo podrán llevarse a cabo, mediante la manifestación de voluntad expresa de los consumidores, respecto de las modificaciones contractuales propuestas por los proveedores.

3. Conclusión

En consideración a los cambios de circunstancias, y ante la eventual frustración de las expectativas de los consumidores plasmadas en la prestación de este servicio, los proveedores deberán ofrecer medidas alternativas de cumplimiento; reprogramación de clases, o bien la posibilidad de terminar el contrato, no pudiendo cobrar más mensualidades que aquellas efectivamente prestadas.

Lo anterior no obsta el derecho de los consumidores a dar término a los contratos celebrados y solicitar la devolución de los dineros dados o pagados por los servicios no prestados.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre cumplimiento y terminación de contratos de prestación de servicios para la preparación de la prueba de selección universitaria que resuelve Solicitud N° 6584” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

¹ Historia de la Ley 19.955 que introdujo el artículo 3° ter a la Ley 19.946 en <https://www.bcn.cl/historiadelaLey/nc/historia-de-la-ley/5671/>.

² “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

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación 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: 2020.07.03 16:41:59
-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.