



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° 9276.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0491

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° 9276 de fecha 6 de abril de 2020.

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6584 de fecha 23 de marzo de 2020.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

8.- 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.

9.- 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° 9276", 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° 9276

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 9276 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 sostiene que debido al escenario actual que enfrenta nuestro país producto del coronavirus (COVID-19), las clases en el preuniversitario con el cual celebró un contrato de prestación de servicios, no comenzarán sino hasta mayo de 2020.

Ante ello, considerando que no se estaría cumpliendo el contrato por circunstancias calificadas por él, como caso fortuito o fuerza mayor, consulta si es procedente la nulidad del mismo.

2. Interpretación Jurídica

De los antecedentes expuestos, y siendo la nulidad una sanción de derecho estricto que requiere de la configuración de causales taxativamente establecidas en la Ley, podemos señalar que, en este caso, no existe causal alguna que permita demandar la nulidad del contrato. Una situación como la descrita, no es causa de nulidad, sino más bien que da origen a otros mecanismos de protección referentes al incumplimiento contractual, los cuales tienen reglas especiales. Tal es el caso, por ejemplo, del caso fortuito o fuerza mayor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No obstante lo anterior, y con el fin de dar respuesta a la solicitud presentada en el marco de la regulación de consumo respecto del incumplimiento contractual, es necesario señalar que este Servicio ha aprobado dos Circulares Interpretativas¹ 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 podrán ofrecer formas alternativas de cumplimiento respecto de la obligación objeto del contrato, las cuales, para ser efectivas, deberán contar con la manifestación de voluntad expresa de los consumidores, es decir, para que el cumplimiento alternativo sea posible, es necesario que el consumidor exprese su voluntad en torno a la aceptación 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 podrán 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, en caso de no estar de acuerdo con las dichas modificaciones, a dar término a los contratos celebrados, solicitando 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° 9276” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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

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
16:42:16 -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.