



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE APLICACIÓN ECONÓMICA DEL ARTÍCULO 25 A DE LA LEY N° 19.496.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 637

SANTIAGO, 11 DE SEPTIEMBRE 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, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", 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, con fecha 06 de agosto de 2019 este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre sentido y alcance del artículo 25 A de la Ley N° 19.496 y priorización de casos que comprometan el interés colectivo o difusos de los consumidores respecto de este precepto" que interpreta la responsabilidad por suspensión, paralización o no prestación de servicios esenciales para los consumidores.

4.-. Que, en conformidad a la interpretación de este servicio, se trata de una indemnización legalmente tasada; directa; automática y constituye una indemnización mínima.

5.-. Que, por tanto, es una necesidad otorgar certeza jurídica respecto de la aplicación económica del artículo 25 A.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE APLICACIÓN ECONÓMICA DEL
ARTÍCULO 25 A DE LA LEY N° 19.496**

Por Resolución Exenta N° 547 de 6 de agosto de 2019 este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre sentido y alcance del artículo 25 A de la Ley N° 19.496 y priorización de casos que comprometan el interés colectivo o difusos de los consumidores respecto de este precepto", que tiene por objeto dar a conocer la interpretación sobre la naturaleza jurídica y principales características de la indemnización por suspensión, paralización o no prestación injustificada, así como también los criterios de priorización para casos que comprometan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Puesto que se trata de una indemnización mínima y legalmente tasada, es necesario determinar el sentido y alcance de la norma en su dimensión económica, esto es, la forma de cálculo y cuantificación de dicha indemnización.

De esta manera, la presente Circular Interpretativa tiene por objeto entregar lineamientos para realizar una correcta cuantificación de los montos que, conforme a lo prescrito en el artículo 25 A, deben ser entregados a los consumidores. Además, y sin perjuicio de la existencia de distintas fórmulas de cálculo, se ofrece una fórmula de implementación.

Para ello, se desarrolla, en primer lugar, el sustento interpretativo y luego, en segundo lugar, una guía metodológica económica para la determinación del monto a indemnizar.

1. Sobre el *quantum* indemnizatorio

El artículo 25 A se compone de una serie de elementos para el cálculo indemnizatorio. Así, conforme a su tenor literal, aparecen en el siguiente orden: i) el valor monetario de un día sin suministro; ii) definición de "día"; iii) el valor monetario de horas sin suministro y; iv) el derecho a recurrir por otros daños.

1.1. El valor monetario de un día sin suministro

En primer lugar, el artículo comienza con la fórmula de cuantificación monetaria de un día de servicio no suministrado, al señalar: "*el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior*" (énfasis añadido).

En este entendido, debe concluirse que, por cada día sin suministro, el proveedor debe descontar de manera directa y automática 10 veces el valor promedio diario calculado según la última facturación, esto es, la del mes anterior.

1.2. Definición de "día"

En segundo lugar, el inciso segundo del artículo 25 A de la LPDC definió qué debe entenderse por día para efectos de éste cálculo, al disponer: "*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido,*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento". De tal manera que basta que el evento dure 4 horas continuas en un período de 24 horas para que -a efectos indemnizatorios- sea considerado como un día y, por tanto, se deba indemnizar conforme a la fórmula descrita en el punto anterior.

Así, toda suspensión, paralización o no prestación cuya duración oscile entre 4 horas continuas y 24 horas se deberá pagar con igual monto, esto es, diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior. Con todo, el día se cuenta desde el inicio del evento.

Respecto del monto facturado en el estado de cuenta anterior, éste incluye todos los cobros habituales y periódicos realizados a los consumidores, los que se entienden de manera íntegra, toda vez que son facturados en un único documento, el cual exige su pago total, incluyendo, asimismo, todos los impuestos.

Así, la facturación del estado de cuenta anterior se entiende como el monto final pagado por los consumidores, incluyendo todos los ítems que representan el consumo del servicio cotidiano, de lo anterior se colige que se pueden excluir otros montos como los saldos adeudados, las multas, los intereses y, en general, todos aquellos no cotidianos e infrecuentes que abultan lo facturado en el estado de cuenta anterior. De manera equivalente, aquellos consumidores que tenga a su haber montos acreditados en su cuenta, por ejemplo, por compensaciones previas, es decir, que el monto a pagar sea menor que lo efectivamente utilizado y facturado, no podrán ser descartados y deberán ser incorporado como referencia para el cálculo del monto indemnizatorio.

1.3. El valor monetario del tiempo sin servicio, para interrupciones inferiores a 4 horas o superiores discontinuas

La última parte del inciso segundo del artículo interpretado, cuantifica la indemnización de los "demás casos", esto es, todos aquellos no comprendidos en el "día" regulado. En este sentido, los "demás casos" corresponden a toda suspensión, paralización o no prestación cuya duración sea inferior a 4 horas continuas.

Para estos casos, deberá aplicarse "el cálculo indicado en el inciso anterior", es decir, el "equivalente a 10 veces" del valor del día, pero de manera proporcional a la cantidad de horas que se trate.

Así, en un período de 24 horas, el tiempo de interrupción del servicio, queda determinado por dos tramos, el primero para interrupciones entre 4 y 24 horas de duración, indemnizado con un monto fijo equivalente a diez veces la facturación diaria y, el segundo, para suspensiones o cortes de entre 0 y 4 horas, en que se utiliza la misma base de cálculo, pero de manera proporcional al tiempo de interrupción.

1.4. El derecho a recurrir por daños

Debe recordarse que el inciso tercero del artículo 25 A deja a salvo la posibilidad de solicitar una indemnización perjuicios por el diferencial entre el daño realmente producido y el monto mínimo legalmente tasado.

1.5. Mejores prácticas para aumentar la indemnización

Considerando como un estándar obligatorio y mínimo de compensación automática lo establecido en la ley, en los términos previamente indicados, los proveedores podrán voluntariamente utilizar siempre estándares más elevados que los exigidos con el objetivo de mejorar los montos de indemnización.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En virtud de lo anterior, se podría considerar aumentar las indemnizaciones mediante la determinación de montos referenciales de facturaciones anteriores utilizando meses previos representativos o equivalentes de años previos; redondear montos indemnizatorios al alza; establecer montos mínimos, e incorporar otros daños, entre otras alternativas de cálculo más sofisticadas siempre cautelando que estas sean determinadas en base a criterios objetivos, no arbitrarios, proporcionales, universales, no discriminatorios y siempre superiores a lo ya establecido por ley.

1.6. Conclusiones

Conforme a lo establecido en esta Circular Interpretativa, la evaluación mínima legal tasada debe realizarse conforme a las siguientes reglas:

- i. Cortes de duración desde 4 horas continuas durante un período de 24 horas, 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior.
- ii. Cortes de duración inferior a 4 horas continuas o bien aquellos superiores pero discontinuos, el proporcional de 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior.

Finalmente, y en concordancia con lo anteriormente señalado, la interpretación de este Servicio es que se debe indemnizar a los consumidores tanto por horas como por fracciones de éstas.

A continuación, se entrega una guía metodológica para el cálculo indemnizatorio.

2. Guía metodológica para el cálculo indemnizatorio

El presente documento describe una fórmula de aplicación del artículo 25 A de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.1. Fórmula de implementación

Para la correcta implementación del artículo 25A, se recomienda utilizar la siguiente fórmula:

$$f(t_i) = \left\{ t_i \times f_n \times 10; \left[\frac{t_i - 4}{24} + 1 \right] \times 24 \times 10 \times f_n \right\} \quad (1)$$

En donde t_i corresponde al tiempo de interrupción del servicio medido en horas, y f_n corresponde a la facturación por hora promedio del mes anterior. La expresión $\{ \}$ indica que se ha de elegir el valor más alto entre los valores separados por el punto y coma. El término $[t_i]$ corresponde a un operador que, en términos concretos, acerca el número real de la fracción al natural inferior más cercano (función redondeo). De tal manera, cualquier decimal contenido entre el espacio infinito entre dos naturales es aproximado a cero, por ejemplo, entre "n" y "n+1", se aproxima a "n", en términos numéricos si se tiene "4,99999" la función se aproxima a "4".

2.2. Ejemplo

En el caso concreto para un consumidor que sufrió un corte de 4,5 horas, cuya facturación anterior mensual fue de \$18.000, respecto de un ciclo de facturación de lectura de 30 días, la facturación por hora promedio del mes anterior es $f_n =$

$\frac{\$18.000}{30} = \25 , entonces, las funciones interiores de la función máxima son:

- Para la primera función $t_i \times f_n \times 10 = 4,5 \times 25 \times 10 = \1.125

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Para la segunda función $[\frac{t_i-4}{24} + 1] \times 24 \times 10 \times f_n = [\frac{4,5-4}{24} + 1] \times 24 \times 10 \times \$25 = [1.02083] \times \$6.000 = 1 \times \$6.000 = \$6000$

Por lo tanto, se debe compensar el máximo entre \$1.125 o \$6.000, así la compensación final para este consumidor será de \$6.000 por el período de 4,5 horas.

2.3. Expresión en excel

Para la implementación de las fórmulas anteriores, se pueden utilizar las siguientes fórmulas del programa Excel 2016.

$$=MAX(t_i*10*f_n;(REDONDEAR.MENOS((t_i-4)/24+1;0))*24*10*f_n)$$

De tal manera, en ambas ecuaciones, el valor t_i corresponde a las horas de corte ininterrumpido que han sucedido, mientras que f_n corresponden a la facturación promedio horaria del mes anterior.

Servicio Nacional del Consumidor

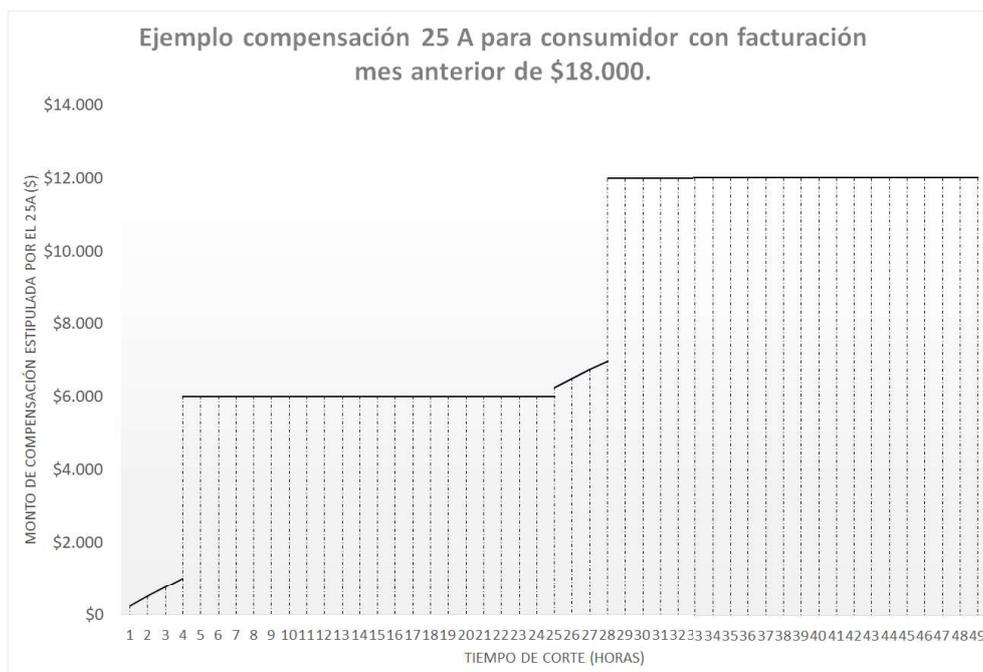
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.4. Representación gráfica

El cálculo de compensación será individual para cada consumidor en base a su facturación promedio diaria de mes anterior y la cantidad de horas de corte. Así, la representación gráfica será una función lineal escalonada con dos partes. A continuación, se expone un diagrama de lo anterior, en donde cada parte aparece claramente representada.

$$f(t_i) = \left\{ f_n \times 10 \times t_{i, \text{parte 1}}; \left[\frac{t_i - 4}{24} + 1 \right] \times 24 \times 10 \times f_n, \text{parte 2} \right\}$$

En el gráfico siguiente, se aprecia que la parte 1 de la fórmula crece de manera lineal acorde a una compensación correspondiente a 10 veces la facturación por hora promedio del mes anterior, mientras que la parte 2 de la fórmula tiene una forma funcional escalonada.



2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A" 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, 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,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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: 2020.09.11
14:05:27 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FBC/AVV/agc/ect

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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1889671-cb1c00 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>