



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE CÓMPUTO DE LA
PRESCRIPCIÓN CONTRAVENCIONAL
QUE SANCIONA LA LPDC, QUE
RESUELVE LA SOLICITUD N° 66.077.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. 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; el D.F.L. N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la 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 N° 91, de 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L. N° 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

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 Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3. Que, en virtud de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados, como en la especie, 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.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/W0XDDT-332>



4. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 66.077, de fecha 4 de agosto de 2023.

5. Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre cómputo de la prescripción contravencional que sanciona la LPDC, que resuelve la solicitud N° 66.077", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CÓMPUTO DE LA PRESCRIPCIÓN CONTRAVENCIONAL QUE SANCIONA LA LPDC, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 66.077

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 66.077, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 26 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en lo relativo a la forma en que este Servicio interpreta la expresión "*desde el cese de la infracción*", para efectos de saber con exactitud desde cuando se realiza el cómputo de la prescripción de 2 años que establece el referido precepto legal, respecto de la responsabilidad contravencional que la LPDC sanciona.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al presente requerimiento es necesario, en primer término, destacar algunas precisiones y diferencias existentes entre la antigua redacción del artículo 26 y su modificación por la Ley N° 21.081. A continuación, se revisarán los criterios -objetivos y subjetivos- para el cómputo de la prescripción, para, finalmente, desarrollar los diferentes tipos de infracciones que la LPDC contempla según su oportunidad de consumación, esto es, instantáneas, instantáneas de efectos permanentes, continuadas, y permanentes.

1. Modificación mediante la Ley N° 21.081

Hasta antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081, de 2018, el plazo de prescripción de las infracciones a la LPDC era de 6 meses. Asimismo, el precepto en análisis, en lo que importa a este tema, se encontraba redactado en los siguientes términos:

Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del D.F.L N° 3 que ~~ja el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre~~ protección de los derechos de los consumidores.
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Artículo 26: “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de **6 meses**, contado desde que **se haya incurrido** en la infracción respectiva...” (énfasis añadido).

Con la reforma del 2018, este artículo fue modificado en dos aspectos: i) se amplió el plazo de prescripción a **2 años** y ii) se reformuló desde cuándo se contabiliza el plazo, estableciendo que el cómputo inicia desde el **cese de la infracción**.

Adicionalmente, la Ley N° 21.081 estableció, en su artículo 1° transitorio, la entrada en vigencia progresiva de determinadas normas, entre ellas el artículo 26 de la LPDC, dependiendo de la región del país. No obstante, ello pierde relevancia, considerando que la totalidad de las modificaciones realizadas por la Ley N° 21.081 comenzaron a regir el 14 de septiembre de 2020 en todo el país, no pudiendo existir, en principio, contravenciones a las que se les deba aplicar el antiguo plazo de 6 meses.

2. Criterios para el cómputo del plazo de prescripción

Considerando que el legislador determinó que el inicio del cómputo de la prescripción dependerá de la consumación del ilícito o infracción (“*desde el cese de la infracción*”), corresponde analizar qué criterio debe emplearse para fijar ese momento, el que, según el tenor literal de la norma, no comenzará a computarse mientras alguno de los presupuestos infraccionales se encuentre aún en ejecución.

Sobre la determinación del inicio del plazo se han levantado dos tendencias. La primera, basada en un **criterio objetivo**, compartido por una parte minoritaria de la doctrina, que considera que el plazo de prescripción debe comenzar a computarse una vez consumada la infracción sin más, es decir, desde que se produce el quebrantamiento normativo, sin importar si el afectado ha tomado conocimiento de este o no. Por su parte, la segunda, compartida por la mayoría de la doctrina y jurisprudencia, se funda en un **criterio subjetivo**, en virtud del cual el cómputo del plazo de prescripción comienza cuando el legitimado activo, es decir, quien puede deducir la correspondiente acción infraccional, ha tomado conocimiento del acaecimiento de la infracción y, por tanto, se encuentra en condiciones de ejercerla.

Al respecto, es relevante considerar que la institución de la prescripción extintiva, como tal, sanciona al litigante poco diligente, por lo que no puede imputarse al titular de la acción inactividad respecto del ejercicio de sus derechos, si éste no tiene conocimiento de la infracción ni de su cese.

Así las cosas, siguiendo la opinión mayoritaria, este Servicio interpreta que el plazo de prescripción de las acciones infraccionales reguladas por la LPDC comienza a computarse una vez que el legitimado activo para el ejercicio de la respectiva acción tenga conocimiento de la contravención y pueda ejercer su derecho. Esta interpretación resulta coherente con la naturaleza sancionatoria de la prescripción y, por cierto, con el estatuto protector que supone la LPDC.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/W0XDDT-332>



3. Tipos de infracciones que la LPDC contempla, según su oportunidad de consumación

Como ya se señaló, el artículo 26 de la LPDC es claro en establecer que el inicio del cómputo de la prescripción dependerá de la consumación del ilícito o infracción ("*desde el cese de la infracción*").

Al igual que en materia penal, la LPDC contempla, según su oportunidad de consumación, diferentes tipos de infracciones, a saber, i) instantáneas, ii) instantáneas de efectos permanentes, iii) continuadas y iv) permanentes.

Las *infracciones instantáneas* son aquellas que, dada su naturaleza, su consumación se produce en un único instante y con ello la ejecución de la misma termina, es decir, la conducta infractora ocurre en un solo momento o con un acto determinado, sin producir una situación antijurídica que extienda sus efectos en el tiempo. Así, en este tipo de infracciones, el cómputo de la prescripción comienza desde la ocurrencia del acto que infringió la normativa vigente.

Por su parte, las *infracciones instantáneas de efectos permanentes* corresponden a aquellas que, si bien se consuman en un determinado momento o con un determinado acto, producen consecuencias o efectos que permanecen en el tiempo, a pesar de haber concluido la acción prevista por la norma. Para este tipo de infracciones, la prescripción se computa desde el momento de la consumación material de la infracción y no cuando finalizan sus efectos.

Seguidamente, las *infracciones continuadas* son aquellas que se componen de una serie o conjunto de actos que, considerados de manera aislada, pueden constituir por sí mismos una infracción a la LPDC, pero que se enmarcan dentro de un proceso unitario o propósito único, debiendo presentar una conexión espacio temporal y una voluntad duradera del infractor. En este tipo de infracciones, el plazo de prescripción se cuenta desde la última acción u omisión constitutiva de infracción, mediante la cual se consuma el proceso unitario.

Las *infracciones permanentes*, por otro lado, son aquellas en que su autor prolonga en el tiempo los efectos de una única acción, y con ello, pone de manifiesto su voluntad infractora, es decir, aquellos casos en que la consumación se prolonga hasta que se abandona la situación antijurídica por voluntad del autor, por lo que mientras ello no ocurra, no puede comenzar a computarse el plazo de prescripción. Es importante destacar que, en este tipo de infracciones, no son los efectos de la conducta los que persisten, como en las infracciones instantáneas de efectos permanentes, sino que la conducta misma.

Finalmente, es necesario aclarar que esta interpretación se refiere sólo a aquellas acciones que persigan la responsabilidad contravencional que sanciona la infracción a la LPDC y no a aquellas acciones civiles que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 en análisis, prescriben conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, para el cómputo del plazo de prescripción de las acciones contravencionales que sanciona la LPDC, debe atenderse al tipo de infracción de que se trate (según su oportunidad de consumación) y también al efectivo conocimiento que el sujeto activo ha tenido de la ocurrencia de dicha infracción, entendido como presupuesto básico para el ejercicio de su derecho. De dichos factores dependerá, entonces, el momento exacto en que se deberá comenzar a contabilizar el plazo de dos años, establecido por el artículo 26 de la LPDC.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre cómputo de la prescripción contravencional que sanciona la LPDC, que resuelve la solicitud N° 66.077" 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, 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.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

XTS/GGP/EOR

Distribución:

- - Gabinete
- - Subdirección Jurídica
- - Subdirección de Consumo Financiero
- - Subdirección de Fiscalización
- - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- - Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- - División de Gestión y Desarrollo Institucional
- - Fiscalía Administrativa
- - Comunicaciones Estratégicas
- - Direcciones Regionales
- - Oficina de partes y Gestión Documental.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/W0XDDT-332>

