

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE
LAS ACCIONES PARA DETERMINAR LA
ABUSIVIDAD DE CLÁUSULAS
CONTRACTUALES, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 67.655.**

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, del 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 considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 67.655, de fecha 28 de septiembre 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 plazo de prescripción de las acciones para determinar la abusividad de cláusulas contractuales, que resuelve la solicitud N° 67.655", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES PARA DETERMINAR LA ABUSIVIDAD DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES , QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 67.655.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 67.655 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones establecidas en los artículos 16 y 26 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"). En concreto, se requiere interpretar si el plazo de prescripción para el ejercicio de las acciones que tengan por objeto la declaración de abusividad de cláusulas contractuales debe ser computado desde que se cometió la infracción o bien, desde que ésta cesó.

II. Interpretación jurídica

a) Antecedentes previos

Como antecedente previo al análisis jurídico que funda el presente dictamen interpretativo, es importante advertir que, con fecha 3 de diciembre de 2021, este Servicio dictó la Resolución Exenta N° 931, que aprueba la "Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión de consumo". En este documento interpretativo se aborda latamente, desde una perspectiva legal, jurisprudencial y doctrinal, la conceptualización de los contratos de adhesión y de las cláusulas abusivas en materia de consumo. Por ello, el presente dictamen abordará directamente lo consultado en el requerimiento, respecto del cómputo del plazo de prescripción de las acciones que tengan por objeto la declaración de abusividad de cláusulas contractuales.

¹ Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del D.F.L N.º 3 que fija texto el refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Sin perjuicio de lo anterior, para dar contexto, es necesario mencionar que el artículo 1° N° 6 de la LPDC define **el contrato de adhesión** como *"aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido"*, por consiguiente, la conceptualización del contrato por adhesión se distancia y contrapone de la noción clásica de contrato libremente discutido, toda vez que tienen como característica esencial la predisposición por parte del proveedor respecto al contenido de las cláusulas que lo componen, es decir, **el contenido y las características principales de un contrato por adhesión han sido redactados con anticipación por aquella parte que posee mayor poder negociador**, a diferencia de lo que ocurre en los contratos libremente discutidos en el que las partes se encuentran en igualdad de condiciones.

A su vez, en relación al concepto de **"abusividad"** de las cláusulas, la técnica utilizada por el legislador para establecer la abusividad de estipulaciones contractuales es determinada por el **artículo 16 de la LPDC, para lo cual se establece un listado o catálogo de cláusulas "siempre o en todo caso abusivas" (o "cláusulas negras") y una causal genérica de abusividad, fundada en la "buena fe" (literal g) del artículo 16).**

b) Sanción aplicable a la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

Para el desarrollo de la interpretación requerida es necesario abordar la sanción dispuesta por el legislador ante la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que se rigen por la LPDC. Para ello, a continuación se realizará un análisis paralelo de dos tipos de acciones, por una parte, la acción infraccional o contravencional y, por la otra, la acción civil derivada del artículo 16 de la LPDC.

En dicho orden de ideas, es posible vislumbrar, en primer lugar, la infracción que se configura a raíz de la contravención a la normativa de protección consagrada en el artículo 16 de la LPDC, la que no establece una sanción pecuniaria/económica para el proveedor, por lo que se hace estrictamente necesario recurrir a la hipótesis genérica del artículo 24 de la LPDC y, en segundo lugar, la sanción que el artículo 16 dispone, correspondiente a la nulidad de la o las cláusulas abusivas que se adviertan.

En relación a lo expuesto previamente, es un criterio asentado en la jurisprudencia, en la doctrina y en este Servicio, que las acciones civiles y aquellas que se fundan en la responsabilidad infraccional presentan requisitos, particularidades y efectos distintos, permitiendo que ambas puedan coexistir en paralelo, siempre y cuando se cumplan los supuestos de procedencia de cada hipótesis. Al respecto, es posible identificar jurisprudencia² que ha abarcado la responsabilidad infraccional y las acciones civiles a raíz del establecimiento de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, instancias en las que se determinó, por una parte, que las cláusulas abusivas carecen de multa específica en la LPDC, por lo que corresponde aplicar la multa dispuesta en su artículo 24 y, por la otra, que la sanción civil para dichas cláusulas es la nulidad en virtud del artículo 16 A del mismo cuerpo legal.

² En este sentido: Rol: C-1357-2016 del Juzgado de Letras de Castro, ratificado por el fallo Rol 468-2020 de Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt, considerandos Duocentésimo, Centésimo Septuagésimo quinto y Centésimo Octogésimo Quinto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A su vez, es dable mencionar el fallo dictado por la Corte Suprema en el caso "Sernac con Cencosud"³, pues separa nítidamente las acciones contravencionales y civiles, estableciendo que las acciones derivadas del artículo 26 de la LPDC están destinadas a perseguir la responsabilidad infraccional asociada a sanciones pecuniarias de multas, lo que se distancia de las acciones que tienen como presupuesto el incumplimiento del contrato, ejemplificando con las acciones de nulidad, restitución, cesación, reparación o de indemnización.

En dicha línea, como ya fundadamente ha interpretado este Servicio en la Resolución Exenta N° 931, ya citada, la sanción de ineficacia de la cláusulas abusivas puede corresponder a **la nulidad de pleno derecho, o bien a la nulidad absoluta**, por tratarse de aquellas hipótesis que más se aproximan a la naturaleza y espíritu de la LPDC.

Dado lo anterior, si se opta por la tesis de la nulidad de pleno derecho, se debe tener a la vista que a ella no se le hará aplicable de manera supletoria la nulidad absoluta del Código Civil, no obstante de requerir siempre declaración judicial; a pesar de ello, dicha nulidad se caracteriza por ser imprescriptible e insaneable por el paso del tiempo.

En contraposición, si se sigue la tesis de la nulidad absoluta, debemos entenderla, a *grosso modo*, bajo la siguientes ideas: LPDC no fija directamente una sanción jurídica, sino que nos indica solo la consecuencia: "no producirán efecto alguno", por tanto, en atención a la laguna normativa, se hace necesario recurrir al régimen general y supletorio, es decir, el Código Civil, en dicho cuerpo normativo, al tratarse de una cuestión de "orden público" encuentra respuesta, como sanción por ineficacia, a la nulidad absoluta, en virtud de una interpretación extensiva del artículo 1466, en concreto, la idea de objeto ilícito en los "contrato prohibido por las leyes".

Con lo dicho, se despeja el análisis en relación a la acción infraccional y la o las acciones civiles que puedan derivar del mismo acto jurídico, siendo dable concluir que son, en su naturaleza jurídica, distinguibles nítidamente, por lo que se requiere analizar cada una de las hipótesis por separado, en concreto, respecto a la sanción establecida en el ordenamiento jurídico, a fin de lograr el fin último de este análisis hermenéutico, esto es: el plazo de prescripción de las acciones emanadas de las cláusulas abusivas. Lo antes dicho no obsta a las demás acciones civiles que pudiesen concurrir en un caso concreto.

c) ¿Desde qué momento se computa el plazo?

1.- Acción Infraccional

Con las consideraciones previas ya realizadas, es momento de ahondar directamente en el objeto del presente dictamen, es decir, desde qué momento se computa el plazo de prescripción para accionar en contra de las cláusulas abusivas.

En el caso de la responsabilidad infraccional la literalidad del artículo es clara: "*Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que*

Véase, Rol 12.355-2011 de la Excelentísima Corte Suprema, considerando Décimo Segundo.

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/AGJMUR-279>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

haya cesado la infracción respectiva.”, es decir, mientras no cese el factor vulneratorio, no empezará a correr el plazo de prescripción.

Lo expuesto es la consecuencia legislativa de lo que hasta antes de la Ley N° 21.081 era el criterio jurídico asentado, en el sentido de que la formulación derogada del artículo 26 indicaba **“contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.”**, lo que fue interpretado en el sentido de que si existían vulneraciones constantes y/o permanentes en el tiempo, no podría empezar a computarse el plazo de prescripción sin que la infracción cesara y sin que el consumidor pudiese tomar conocimiento de dicha infracción⁴.

En relación al punto anterior, las cláusulas abusivas se caracterizan por mantenerse en el tiempo, generando una vulneración constante o permanente de los derechos de las y los consumidores, lo anterior implica, desde la perspectiva de la prescripción, un necesario examen del momento que determina el inicio del cómputo de los plazos relativos a la figura de la prescripción, esto es, si es que el momento que determina el inicio del cómputo corresponde al comienzo del estado antijurídico, que en estos casos se corresponde con la suscripción del contrato de adhesión que contenga la cláusula abusiva o, si el momento del inicio del cómputo se corresponde con el cese de la conducta contravencional.

En dicha línea, desde la perspectiva del Derecho Penal, las afectaciones extendidas en el tiempo o permanentes, han tenido vasto desarrollo, realizándose diferentes clasificaciones doctrinarias y jurisprudenciales, en dicho contexto, por ejemplo, se ha establecido por la Excelentísima Corte Suprema que, en relación a los **delitos permanentes**, es decir, aquellos en que la acción consumativa crea un **estado delictuoso que se prolonga en el tiempo mientras subsista la lesión del bien afectado, la prescripción de la acción penal no empieza a correr sino una vez que ha concluido la duración de su estado consumativo, indicando a su vez que la doctrina esta conteste en que la prescripción de la acción penal correspondiente a ellos no empieza a correr sino una vez que ha cesado la duración de su estado consumativo**⁵.

Al tenor de lo expuesto, es que, este Servicio entiende que acorde a la consumación del delito, en el presente caso: la infracción, se debe erigir el plazo de prescripción. Bajo esta lógica, por ejemplo, Erika Isler traslada la clasificación penal de la consumación de los delitos, y la aplica a las faltas, clasificándolas en: **infracciones instantáneas, infracciones permanentes, e infracciones continuadas**. Son instantáneas aquellas infracciones que, por su naturaleza, su consumación se produce en un único instante, terminando así su ejecución; son permanentes aquellas que en el momento de su consumación perduran en el tiempo, y; son infracciones continuas aquellas que contemplan un conjunto o serie de actos, pudiendo cada uno de ellos, por sí solos, constituir una infracción⁶.

⁴ En este sentido, la Excelentísima Corte Suprema a Rol 23.092-2014, indica que: “(...) la infracción sólo se torna cierta para el consumidor desde que toma conocimiento del menoscabo padecido, porque la incorporación de la cláusula abusiva y el daño subsecuente están indisolublemente ligados.”. En un sentido similar, relativo al carácter de permanente de las vulneraciones derivadas de las cláusulas abusivas: Rol C-1357-2016 del Juzgado de Letras de Castro, ratificado por el fallo Rol 468-2020 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt, considerando Cuadragésimo Octavo.

⁵ Véase: Rol 3452-2006 de la Excelentísima Corte Suprema, considerando Octogésimo Séptimo. Cfr., ISLER SOTO, Erika. “Prescripción extintiva en el derecho del consumo”. Rubicón editores, 1° edición, año 2017. pág 200-207.



Ergo, no cabe duda que, mientras no haya cesado la cláusula abusiva, el plazo de prescripción de la acción infraccional o contravencional no se podrá empezar a computar, en atención de que la infracción deviene en una situación antijurídica permanente. En esta línea, se ha indicado por la doctrina que el legislador al utilizar la: "expresión *"desde que haya cesado la infracción respectiva"*, nos devela su decisión de radicarla en el último hecho que lo compone, de tal manera que la prescripción no principiará, mientras alguno de los presupuestos del tipo infraccional se encuentre en ejecución"⁷.

A su vez, en el marco de los criterios jurisprudenciales abordados previamente, en consonancia con la estructura proteccionista de nuestra normativa en materia de derechos de las y los consumidores, es coherente que **el criterio de la consumación de la infracción sea complementado con un criterio de cognición de la infracción**, así es posible evitar -como fue largamente razonado por nuestros tribunales y doctrina- que una acción contravencional pueda nacer ya prescrita.

En tal sentido, la noción de cognición corresponde a una forma subjetiva de computar el plazo de prescripción, contraponiéndose a un criterio objetivo al que le sería indiferente la noción de conocimiento de la infracción al consumidor. El criterio subjetivo es aquel que ha sido mayormente utilizado por la jurisprudencia, en especial consideración de otorgar mayor protección al ejercicio de los derechos de las y los consumidores, puesto que privar a alguien del ejercicio de un derecho sobre el que ha no ha estado en conocimiento de él, no es coherente con el sistema de protección, en atención a que él o la consumidora no puede salir de su inactividad sin el conocimiento previo de la infracción sobre la que podrá accionar⁸.

Así, es dable concluir que, a raíz del desarrollo legislativo y jurisprudencial, actualmente tenemos un sistema que exige, por una parte, el cese de la infracción y, por la otra, la cognición de la o el consumidor a fin de poder accionar en contra del proveedor, para que, solo una vez que ambos factores concurren, el plazo de prescripción de dos años empiece a computarse a favor del proveedor.

2.- Acción Civil de Nulidad

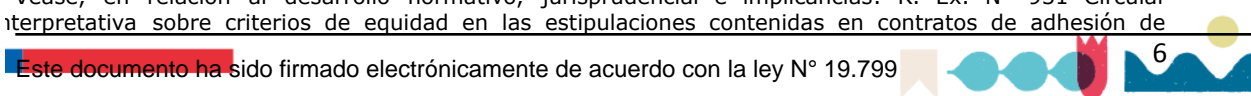
En relación a cómo computar el plazo de prescripción para accionar la nulidad civil derivada de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, la respuesta dependerá del camino que se elija en cuanto a la naturaleza jurídica de la sanción, conforme lo ha dispuesto ya este Servicio a través de la Resolución Exenta N° 931, que aprueba la "Circular Interpretativa Sobre Criterios de Equidad en las Estipulaciones Contenidas en Contratos de Adhesión de Consumo", de fecha 3 de diciembre de 2021.

Así, si se sigue la tesis de la **nulidad de pleno derecho**, la respuesta surge a la vista, esto es: que el plazo es imprescriptible, por lo que siempre es posible accionar a fin de lograr una sentencia declarativa que sancione con la ineficacia a la cláusula abusiva⁹.

⁷ ISLER SOTO, Erika, "La prescripción Extintiva en la Ley N° 21.081: logros y desafíos", en Contardo J., Fernández F.; Fuentes C. Litigación (Coord.), *Materia de Consumidores, dogmática y Práctica en la Reforma de Fortalecimiento al SERNAC*; Thomson Reuters, 2019 página 141.

⁸ Véase, ibídem, página 142.

Véase, en relación al desarrollo normativo, jurisprudencial e implicancias: R. Ex. N° 931 Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ahora bien, si se sigue la tesis de la **nulidad absoluta**, necesariamente hay que realizar miramientos a la legislación común, en atención al inciso primero del artículo 26 de la LPDC, el que expresamente realiza el reenvío al Código Civil (o las leyes especiales) para el caso de las acciones civiles. En tal orden de ideas, la conceptualización de la nulidad absoluta, en palabras de Arturo Alessandri corresponde a: *"(...) la sanción impuesta por la ley a la omisión de los requisitos prescritos para el valor de un acto o contrato en consideración a la naturaleza de ellos, y no a la calidad o estado de las partes que los ejecutan o acuerdan; esta definición se desprende del artículo 1682 del Código Civil"*¹⁰.

En dicha línea, el artículo 1683 del Código Civil otorga plazo de diez años para el saneamiento de la nulidad absoluta, por consiguiente, en atención al objeto de esta solicitud de interpretación administrativa, la duda surge respecto al cómputo del inicio de los plazos de las acciones estudiadas. Ante la necesidad expuesta, es asentado que **la nulidad absoluta es originaria**, esto es que nace en conjunto al acto viciado: *"(...) ello debido a que la nulidad es la sanción a la omisión de los requisitos esenciales y de validez de un acto: estos requisitos deben concurrir todos en la celebración del contrato o en la ejecución del acto, y no con posterioridad a ella porque, o bien el acto nace perfecto, con todos los requisitos que la ley exige, o bien nace imperfecto, debido a la falta de uno o más de ellos."*¹¹. Así, es posible concluir que: *"(...) en Chile no existen casos de nulidades cuyas causas se produzcan con posterioridad a la celebración del contrato o a la ejecución del acto, sino que siempre la nulidad proviene de de algún vicio que se incorpora al acto desde su nacimiento a la vida jurídica (...) En consecuencia, en Chile la nulidad es siempre originaria."*^{12 13}.

Como se ha indicado previamente, el artículo 16 de la LPDC no ha indicado expresamente de qué tipo de nulidad se trataría la sanción de ineficacia de las cláusulas abusivas, cuestión que ha llevado a diferentes criterios jurisprudenciales y doctrinales los que, no obstante, han sido tendientes a declarar la nulidad absoluta de las cláusulas.

En dicho tenor, al no fijar regulación expresa la LPDC habría que recurrir al régimen general, régimen del Código Civil contemplado en el título XX del libro IV, para aplicar una nulidad absoluta, por objeto ilícito, toda vez que estaríamos ante contenido contractual prohibido por el legislador en los términos del artículo 1466 de dicho cuerpo normativo, lo que, en suma, exige

consumo, de fecha 03 de diciembre de 2021 del Servicio Nacional del Consumidor; Baraona, Jorge "La nulidad de las cláusulas abusivas en la ley N°19.496: naturaleza y régimen", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Cuadernos de Análisis Jurídico, colección de derecho Privado VIII, Ediciones Universidad Diego Portales, (2014), pp. 231-239; Contardo J., Comentario de Sentencia SERNAC con CENCOSUD, *Derecho Público Iberoamericano*, N° 3, octubre de 2013, página 228-2019. Una aproximación jurisprudencial puede ser interpretada en la sentencia de fecha 24 de abril de 2013 en el caso Sernac con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. Rol 12.355-2011 de la Excelentísima Corte Suprema

¹⁰ Alessandri A., "La Nulidad y La Rescisión en el Derecho Civil Chileno", *Editorial Jurídica de Chile*, Tomo I, Tercera Edición, 2018, página 129.

¹¹ *Op Cit*, Alessandri A., "La Nulidad y La Rescisión en el Derecho Civil Chileno", página 123.

¹² Ídem.

¹³ Esto también ha tenido respaldo jurisprudencial. Véase, en relación al carácter originario de la nulidad: Revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta Judicial, tomo 29, segunda parte, sección 1°, página 62 y 70; revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta Judicial, tomo 43, segunda parte, sección 1°, página 113, y; revista de Derecho y Jurisprudencia y Gaceta Judicial, tomo 93, segunda parte, sección 5°, página 1.



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/AGJMUR-279>

un lapso de diez años desde la fecha del acto jurídico, en atención al artículo 1683 del Código Civil¹⁴ ¹⁵.

A su vez, es posible vislumbrar cierta tendencia jurisprudencial inclinada a la nulidad absoluta como sanción para las cláusulas abusivas¹⁶, lo que no obsta a que, como fue expuesto previamente, también exista una tendencia jurisprudencial que al sancionar las cláusulas abusivas no se han decantado explícitamente por la nulidad absoluta¹⁷, dando así paso a la teoría de la nulidad de pleno derecho. En suma, la prescripción de la acción civil dependerá exclusivamente de la posición adoptada, en el caso de seguir la tesis de la nulidad absoluta, el plazo de acción corresponde a diez años desde la adquisición del bien o servicio; a su vez, en el caso de seguir la tesis de la nulidad de pleno derecho la acción sería imprescriptible.

Finalmente, recordar nuevamente que el análisis de la acción civil de nulidad no limita la existencia de otras acciones civiles que puedan concurrir en el caso concreto, por lo que hay que tener a la vista que, en dichos casos, el plazo de prescripción solo puede empezar a computarse cuando se reúnan todos los elementos que dan origen a la acción, cuestión que no es menor respecto a la noción de “daños” y el (o los) momento(s) en que se produce.

III. Conclusión

A raíz de lo expuesto, es posible concluir que las consecuencias jurídicas del establecimiento de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en nuestro ordenamiento jurídico tiene, al menos, dos acciones distintas que tienen como propósito disuadir dicha conducta, en primer lugar, una acción infraccional que tiene por objetivo sancionar al proveedor que infringe los derechos de los y las consumidoras, cuya consecuencia pecuniaria se consagra en el inciso primero del artículo 24 y, en segundo lugar, una sanción civil, cuya naturaleza es discutida entre la nulidad absoluta y la nulidad de pleno derecho.

En tal sentido, en relación al plazo de prescripción de las acciones comentadas, en el caso de la responsabilidad contravencional su plazo de prescripción se computa desde que concurren dos elementos: 1) el cese de la infracción y 2) desde que el consumidor adquiere cognición de la cláusula abusiva, solo una vez que concurren ambos elementos se podrá empezar a computar el plazo de la acción infraccional. En el caso de la acción civil, es posible vislumbrar diferentes doctrinas y jurisprudencia, siendo las tendencias que este Servicio acoge, conforme se establece en la “Circular Interpretativa Sobre Criterios de Equidad en las Estipulaciones Contenidas en Contratos de Adhesión de Consumo”, de fecha 3 de diciembre de 2021, la de la nulidad absoluta y/o bien la nulidad de pleno derecho, la primera presenta un plazo de prescripción de diez años desde la celebración del contrato, mientras que la nulidad de pleno derecho es una figura que no tendría un plazo de prescripción. Con todo, no existe una respuesta tajante sobre la materia a la fecha, sin perjuicio de que la

¹⁴ Véase, en este tenor: Corral H., “Notas sobre el caso “Sernac con Cencosud”: valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas”, *Revista de Derecho · Escuela de Postgrado*, N° 3, julio 2013, página 226.

¹⁵ En el mismo tenor: Carrasco J. - Contardo J., “Ensayo sobre el ejercicio procesal de la ineficacia de forma (artículo 17 LPDC) y fondo (artículos 16, 16 A y 16 B LPDC) en los contratos por adhesión con consumidores” en Fuentes C., Fernández F., Contardo J.: *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC*, Thomson/Reuters, Santiago, (2019), p. 70.

¹⁶ Véase: Rol 4835-2014, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, considerando Cuarto. En la misma línea, Rol 8281-2013 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, considerando Décimo.

Véase: Rol N° 674-2014, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, considerando Octavo.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

práctica más asentada le otorga a la sanción civil la naturaleza de nulidad absoluta.

Finalmente, las acciones analizadas en el presente dictamen no agotan las demás acciones civiles que puedan ser usadas por las y los consumidores, teniendo especial atención que las acciones de responsabilidad tienen una serie de requisitos para su configuración, entre ellos, los daños, cuestión que no es baladí, en atención a que mientras no se conozca el daño, el plazo de prescripción de ella no podrá empezar a computarse.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre plazo de prescripción de las acciones para determinar la abusividad de cláusulas contractuales, que resuelve la solicitud N° 67.655" 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.º 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**

ERA/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/AGJMUR-279>

