



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA 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).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 371

SANTIAGO, 23 DE ABRIL 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, por disponerlo así el Decreto N° 4 de 2020 del Ministerio de Salud, se declara alerta sanitaria por el período que se señala y otorga facultades extraordinarias que indica por emergencia de salud pública de importancia internacional por brote de Coronavirus.

3.- Que, el Decreto N° 10 de 2020 del Ministerio de Salud, modificó el Decreto N° 4 de 2020 del Ministerio de Salud, de que trata el considerando anterior. Específicamente, se confiere a la Subsecretaría de Salud Pública la potestad extraordinaria de disponer el precio máximo a pagar por parte de la población general de determinados productos farmacéuticos, dispositivos médicos, elementos e insumos sanitarios, así como de prestaciones de salud y servicios sanitarios, como asimismo, todos los bienes y servicios, lo mismo que limitar el número máximo de los bienes y servicios señalados que podrán ser vendidos y entregados a cada persona por los establecimientos de venta o prestación de servicios necesarios para atender las necesidades sanitarias.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Que, con fecha 18 de marzo de 2020 se declaró por Decreto N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública, publicado en el Diario Oficial con fecha 18 de marzo.

5.- Que, ante estos eventos excepcionales producidos por esta pandemia, este Servicio considera necesario velar por el adecuado estándar de protección de los derechos de los consumidores, teniendo especial preocupación por la integridad física y psíquica de éstos.

6.- Que, con fecha 29 de noviembre de 2019 este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" por Resolución Exenta N° 950, la cual contiene criterios generales respecto de eventos excepcionales, particularmente cuando impiden o dificultan el normal funcionamiento de los mercados de venta de productos y prestación de servicios regulados por la Ley N° 19.496, evitando se afecten los derechos de los consumidores.

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

RESUELVO:

1. APRUEBA DOCUMENTO. Apruébase el documento denominado "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 provocado por coronavirus (COVID-19)", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

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)

Con fecha 18 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública en todo el territorio nacional. Ello, a dos semanas de confirmarse el primer caso del virus denominado Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), que produce la enfermedad del coronavirus 2019 o Covid-19, en adelante también Coronavirus o Covid-19, que actualmente se encuentra en etapa 4, esto es, la transmisión sostenida del virus en la población caracterizada por circulación viral y dispersión comunitaria del mismo.

Este Estado de Excepción Constitucional permite dictar una serie de medidas extraordinarias, incluyendo la restricción de ciertos derechos y libertades, tales como reuniones en espacios públicos y privados, libertad de tránsito que permita asegurar la distribución de bienes y servicios básicos y/o acceder a los mismos, y ordenar ciertas medidas extraordinarias como cuarentenas, controles sanitarios, toques de queda, la formación de reservas de alimentos y otros bienes necesarios para la atención y subsistencia de la población; dictar medidas para la protección de servicios de utilidad pública, incluyendo la limitación amplia del tránsito o locomoción de personas.

En concreto, según el propio Decreto N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se espera: i) dar mayor seguridad a nuestros hospitales y a todos los sitios de atención de salud; ii) proteger mejor la cadena logística y

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

traslado de insumos médicos; iii) facilitar el cuidado y traslado de pacientes y personal médico, y la evacuación de personas; iv) resguardar el cumplimiento de las cuarentenas y medidas de aislamiento social; v) garantizar la cadena de producción y distribución para asegurar el normal abastecimiento de la población, y vi) proteger y resguardar mejor nuestras fronteras.

En ese mismo orden de cosas, el Ministerio de Salud dispuso que por un año todo el territorio nacional esté en alerta sanitaria. En virtud de esta disposición, se le confieren ciertas potestades extraordinarias a diversas autoridades sanitarias. Una de esas potestades, incumbe a la principal función de esta Repartición de Estado, cuál es, la protección de los derechos de los consumidores, sea que ellos se encuentren consagrados en la Ley N° 19.496 o en otros cuerpos normativos. Específicamente, se entrega a la Subsecretaría de Salud Pública la facultad de fijar precios y limitar la adquisición de bienes y servicios necesarios para atender las necesidades sanitarias. Puede señalarse, que a la época de la dictación del presente acto administrativo, dicha autoridad sanitaria ha ejercido las referidas potestades extraordinarias fijando precios de ciertos exámenes y del valor del metro cuadrado para el arriendo de inmuebles, para cumplir las medidas necesarias para hacer frente a la epidemia de COVID-19.

Asimismo, en virtud de lo prescrito en dichos actos administrativos de la autoridad sanitaria nacional, durante su vigencia, recibirá aplicación también cierta regulación sancionatoria extraordinaria, como la proscripción y punición de conductas como el acaparamiento, la denegación infundada de venta de ciertos bienes y la venta de determinados bienes nocivos, adulterados, efectuados con engaño y/o a precios superiores a los oficiales.

En virtud de estos antecedentes, este Servicio ha decidido aprobar 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)".

Para ello, se examina en primer lugar la protección de la salud de los consumidores; para luego, en segundo lugar, concretar dicha protección en un conjunto de deberes y medidas alternativas de cumplimiento que, en virtud de los hechos ocurridos, son necesarias para mantener un adecuado nivel de protección de los derechos de los consumidores.

1. La más alta protección de la salud de los consumidores

La Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPDC, se instaure como un estatuto de protección de la parte más débil de la relación contractual, de naturaleza tutelar, interés social y de orden público. Se trata, en consecuencia, de restaurar el equilibrio causado por la asimetría propia de la relación proveedor-consumidor.

No obstante lo anterior, esta protección excede con creces el ámbito contractual y patrimonial. En efecto, existen una serie de normas legales en la LPDC que tienen un objetivo distinto, como lo es, la protección de la seguridad y salud del consumidor en tanto sujeto de derecho, es decir, como persona.

Así, el artículo 3° inciso primero letra d) establece que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: (...) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". En el mismo sentido, los artículos 45 a 49 bis de la LPDC establecen el deber de evitar riesgos que pudieran generarse en el marco de un acto de consumo, así como también la obligación de informar oportuna y adecuadamente al consumidor, y a las autoridades, sobre los nuevos riesgos detectados y la forma de prevenir o afrontar dichas eventualidades, e, incluso, suspender servicios o retirar del mercado productos que pudiesen causar daños.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Incluso, la relevancia de la protección del consumidor ha sido reconocida de manera expresa y reciente por la Ley N° 21.081 de 2019, que modifica la LPDC. Esta normativa, entre otras cosas, aumentó las multas por publicidad falsa o engañosa (artículo 28 LPDC) cuando se trate de productos o servicios que afecten a la salud o seguridad de la población (de 1.500 a 2.250 U.T.M.), como también las multas del artículo 45 antes descrito (hasta 2.250 U.T.M.).

De manera adicional, se incorporaron una serie de agravantes de la responsabilidad infraccional (artículo 24 LPDC), entre ellas, "Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, de forma grave, su dignidad". Más aún, el legislador decidió prescindir de la concretación del daño y calificar como agravante la mera puesta en riesgo de estos bienes jurídicos, estableciendo como agravante: "Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aún no habiéndose causado daño".

Inclusive, bajo las nuevas reglas, en el Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, las indemnizaciones a determinar se extienden al daño moral siempre y cuando "se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores".

La cita de las normas descritas demuestra que el legislador ha considerado que la salud de los consumidores es un elemento esencial del ordenamiento jurídico tutelar. En efecto, esta descripción normativa permite a este Servicio interpretar que el derecho de consumo protege a la persona del consumidor, en consecuencia, proteger su salud en las relaciones de consumo; protección que se materializa en el establecimiento de un derecho irrenunciable o bajo la forma de una norma de orden público.

La salud de las personas, en este caso, de los consumidores, es un bien jurídico tan protegido que incluso se eleva a rango constitucional, mediante la integración con el derecho a la vida e integridad física y psíquica y el derecho a la protección de la salud, garantizados por la Constitución Política de la República de Chile en su artículo 19 N° 1 y 9 respectivamente, así como también por diversos tratados internacionales de Derechos Humanos que han sido ratificados por Chile y que se encuentran actualmente vigentes, como lo son: la Convención Americana de Derechos Humanos, que alude a la protección de la salud en su artículo 26, en relación con el desarrollo progresivo de los derechos económicos, sociales y culturales, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se refiere a este en su artículo 12, en relación con el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

Entonces, este Servicio interpreta que la salud de los consumidores debe iluminar la forma de cumplimiento de las obligaciones contraídas por los proveedores. Por lo anterior, tolera el cumplimiento por equivalencia de las obligaciones y deberes emanados del contrato y la LPDC, resguardando siempre los intereses de los consumidores, respetando los nuevos deberes de información que surgen en este contexto y la necesidad de evitar los mayores daños o mitigación de nuevos perjuicios, que se examinarán en las líneas que siguen.

2. El cumplimiento alternativo de los contratos y, por excepción, la suspensión o extinción de derechos

Este Servicio interpreta que, frente a esta pandemia, debe regir el principio de primacía de los contratos, en el sentido que los negocios jurídicos celebrados entre los consumidores y los proveedores nacen para cumplirse.

Sin embargo, como una consecuencia jurídica frente al riesgo de propagación de esta enfermedad en nuestro país y el mundo entero, la protección de la salud de los consumidores, que se constituye como un derecho irrenunciable de la parte débil de la relación de consumo y que tiene amparo constitucional, permite

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

modular la forma de cumplimiento de las obligaciones y deberes que surgen para los proveedores, tolerando formas de cumplimiento por equivalencia que vayan en favor de los derechos del propio consumidor.

De este modo, la regla general es el cumplimiento íntegro de los términos contractuales y, sólo en caso de ser imperativo y necesario, éste podrá ser prestado extemporáneamente o mediante formas alternativas de cumplimiento, manteniendo siempre a resguardo los intereses de los consumidores.

En el mismo sentido, y bajo ciertas circunstancias excepcionales, los proveedores podrían suspender o, más excepcionalmente aún, extinguir las prestaciones (restituyendo íntegramente los pagos realizados por los consumidores), sin que a juicio de este Servicio se cometa infracción al artículo 12 y 25 de la LPDC.

Por ello, es necesario señalar que esta Circular debe complementarse con la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales", en el sentido de autorizar a suspender el cumplimiento de las obligaciones y deberes que surgen de los contratos de consumo o, incluso, extinguir ciertas prestaciones, siempre de manera excepcional y justificada, cuando el evento se torne irresistible de ejecutar por parte del proveedor; cumplimiento a la vez con las medidas de información y mitigación que sean necesarias.

Incluso, ante dichas circunstancias, podría limitarse el volumen de venta de determinados productos esenciales, bajo ciertos parámetros objetivos justificados por el estado de excepción constitucional referido, en pos de un interés común, superior y en beneficio del colectivo de consumidores que demandan este tipo de bienes. No obstante, dicha justificación tiene que ser previa y determinadamente informada a los consumidores y notificada a este Servicio. Lo anterior, con el fin de poder distinguirla de otras conductas contempladas en la Ley N° 16.282, particularmente, para evitar incurrir en conductas de acaparamiento según se explicará más adelante.

Entonces, como consecuencia de lo expresado con anterioridad y como una proyección del respeto de la seguridad de los consumidores, este Servicio interpreta que le corresponde a los proveedores cumplir con sus obligaciones con la debida diligencia, la cual, en este contexto, implica aumentar ciertos estándares de deberes de comportamiento para el cumplimiento de las exigencias que esta Circular establece. Así, ciertos deberes como los de información y previsión, profesionalidad, diligencia y mitigación, también exigen de los proveedores un comportamiento más allá del cotidianamente exigido.

3. Deberes legales de información y mitigación de perjuicios que emanan de la protección de la salud de los consumidores

De acuerdo con lo expuesto precedentemente, este Servicio interpreta que, a la luz de la protección de la salud de los consumidores frente a los hechos que ocurren en nuestro país, surgen los siguientes deberes para los proveedores:

i) Fortalecer los medios y canales dispuestos para comunicarse con los consumidores. Toda vez que eventos de esta naturaleza refuerzan la necesidad de mantener informados, de manera veraz y oportuna, a los consumidores en todo momento sobre las distintas medidas que adopten las empresas, así como de cualquier otra información esencial que pudiese afectarles.

Además, ante estos eventos excepcionales, y en consideración a que estas medidas generarían serios perjuicios para los consumidores en situaciones normales, este Servicio interpreta que surge el deber legal de notificar a este Servicio respecto de las medidas adoptadas. En efecto, la interpretación del artículo 46 de la LPDC, permite señalar que es un deber de los proveedores poner en conocimiento de las autoridades competentes la existencia de peligros

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o riesgos asociados a productos o a la prestación de servicios, con el objeto que se adopten las medidas necesarias y pertinentes, sin perjuicio de cumplir con la obligación de advertencia a los consumidores¹.

ii) Adoptar medidas mínimas de higiene y seguridad en los lugares de venta y/o prestación de servicios, junto con capacitar a sus dependientes y orientar a los usuarios o consumidores con la información actualizada que entregue la autoridad sanitaria competente.

Así, se deben incorporar medidas para prevenir el contagio entre los consumidores, considerando igualmente, el contagio entre sus trabajadores y los consumidores, evitando, en la medida de lo posible, el contacto directo entre éstos, pudiendo automatizar procesos, promover la autoatención de los usuarios para evitar aquellos que impliquen contacto directo, tales como, la venta a granel y/o aquellos que signifiquen la manipulación directa de productos por los dependientes. Para ello, se debe tener en consideración que ante la crisis sanitaria diversas autoridades gozan de potestades para establecer protocolos y medidas a fin de atender las necesidades sanitarias, las que se entenderán imperativamente subsumidas en los deberes de profesionalidad del proveedor consagrado en la LPDC.

iii) Controlar, o al menos mitigar, las aglomeraciones, tanto en las filas de espera (internas y externas) como en el número máximo de consumidores al interior de locales comerciales, disminuyendo su aforo regular, a fin de dar cumplimiento a normas relativas a la distancia social requerida para evitar contagios. Lo anterior adquiere especial relevancia en las filas de espera, mesas o cualquier espacio destinado al tránsito de los consumidores.

iv) Establecer medidas de protección para procurar se mantenga un suministro permanente de bienes y servicios a disposición de los consumidores, en condiciones de mercado y sin incurrir en discriminaciones arbitrarias.

Las empresas deben procurar mantener el suministro permanente de los bienes y servicios que profesionalmente comercializan. Sin embargo, en el marco de la emergencia sanitaria que sirve de antecedente a este acto administrativo, pueden establecer reglas para racionar de manera proporcional, idónea y gradual la oferta de ciertos productos esenciales al público, siempre que ello se realice de forma objetiva, transparente y con el único objetivo de asegurar y garantizar una cadena de suministro permanente y equitativa para todos los consumidores. Las medidas que se tomen de acuerdo con estas condiciones, particularmente los criterios objetivos que eviten generar discriminación arbitraria alguna, cumplirán lo preceptuado en el artículo 13 de la LPDC, sólo por el tiempo que prevalezcan las referidas circunstancias de excepción constitucional.

Las limitaciones del suministro que incumplan dichas condiciones se considerarán como una afectación grave a los derechos de los consumidores, las que podrían configurar, además, acaparamiento, entendiéndose por tal, la disminución artificial del suministro de bienes determinados destinado a generar escasez para obtener ganancias indebidas por vía de la especulación de precios.

En efecto, ante situaciones de catástrofes que produzcan una calamidad pública, el legislador se ha encargado de limitar y sancionar conductas ilícitas realizadas con ocasión de la emergencia, por los proveedores, tales como la venta de productos esenciales por sobre el precio oficial decretado por la autoridad; el

¹ Lo anterior opera sin perjuicio de la labor activa que ha desarrollado este Servicio en orden a solicitar información sobre productos esenciales y la adopción de medidas de mitigación, prevención ante la contingencia. Estas solicitudes incluyen, entre otras, la entrega de información sobre la disponibilidad de canales presenciales y a distancia dispuestos por empresas de servicios indispensables durante la emergencia, como son aquellas de servicios básicos, supermercados, farmacias, financieras, bencineras, entre otras.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

alza injustificada, sorpresiva y abusiva de precios, particularmente proveniente del ocultamiento o acaparamiento previo de los mismos y el engaño en la calidad, peso o medida de determinados bienes, con el objeto de proteger a los afectados y en orden a restablecer el orden público. Un ejemplo de ello es la Ley N° 16.282, que fija disposiciones para los casos de sismos o catástrofes, al señalar, en relación con, los referidos tipos penales, en su artículo 5° que las penas allí establecidas "serán aplicadas sin perjuicio de las sanciones y medidas administrativas que establezca la legislación vigente", consagrando expresamente la posibilidad del concurso de tipos.

De esta manera, conforme a lo señalado en los artículos 3 inciso primero letra a) y c), los proveedores no pueden alterar injustificadamente el derecho de libre elección de bienes y servicios, evitando generar espacios de discriminación, incluyendo prácticas que signifiquen condicionar arbitrariamente ventas, sea por volumen, criterios subjetivos o diferenciando injustificadamente precios, particularmente entre grupos de consumidores. En ese orden de cosas, se ajusta a derecho informar a los consumidores acerca de la falta de stock. Por el contrario, la falta de entrega de dicha información básica comercial conforme establece la ley, en las circunstancias descritas, resulta especialmente reprochable y vulnera el derecho a la seguridad e información veraz y oportuna. Pudiendo configurarse como un supuesto de falta al deber de informar y/o como publicidad inductiva a error o engaño. Lo anterior, toda vez que el stock y, en consecuencia el precio, pasan a ser características relevantes de los bienes.

Además, el SERNAC se encuentra facultado para denunciar dichas conductas a las autoridades correspondientes, solicitando se apliquen, según sea el caso, las sanciones establecidas en normas especiales, sin perjuicio de las denuncias que las persigan por infringir principios esenciales que emanan de los derechos de los consumidores. Este último punto resulta relevante toda vez que el acaparamiento constituye una conducta pluriofensiva, ampliamente regulada y sancionada de manera expresa por otras regiones del ordenamiento jurídico de nuestro país.

Por último, debe tenerse presente que, conforme al artículo 2 bis de la LPDC, este Servicio puede perseguir colectivamente las indemnizaciones ante infracciones de otras normas, tales como atentados a la libre competencia o ilícitos penales cometidos por proveedores en estas extraordinarias circunstancias, toda vez que ellas hayan podido afectar de manera patrimonial y/o extrapatrimonial a los consumidores.

v) Resguardar de manera especial la voluntad de los consumidores frente a este evento excepcional, en términos de proveer una comunicación fluida y, por sobre todo, promoviendo la mejor forma de cumplimiento alternativo de los contratos, respetando los intereses de los consumidores agrupados. Este deber se eleva especialmente a los supuestos de resolución de controversias, para lo cual las empresas deben resguardar el buen funcionamiento de los sistemas de atención al cliente, *call center*, libros de reclamos en línea o cualquier sistema de transmisión que asegure registro digital o electrónico de las conversaciones.

Para estos efectos, el SERNAC promoverá la utilización de mecanismos autocompositivos o alternativos de solución de conflictos, en especial, aquellos que incorporan la presencia de un tercero imparcial, en calidad de amigable componedor, como aquellos profesionales inscritos actualmente en los registros públicos que administra este Servicio.

En definitiva, los proveedores deberán adoptar cualquier otra medida de protección de los consumidores, en especial, respecto de aquellos en situación de riesgo frente a esta enfermedad.

A continuación, se transcriben algunos deberes legales que emanan de la protección de los consumidores, según los diversos tipos de mercado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.1 Transporte público

En estos casos, es necesario que los proveedores presten un servicio seguro, resguardando el derecho a la salud e integridad de los pasajeros, para lo cual deberán adoptar las medidas dispuestas por las autoridades sanitarias y sectoriales. Entre ellas, se recuerda establecer protocolos de higienización de los vehículos acorde a las necesidades y cantidad de consumidores transportados, debiendo hacer cumplir las instrucciones que dispongan las autoridades sectoriales al efecto, particularmente informar y fomentar el uso de medidas sanitarias y de higiene a los consumidores al ingreso a los vehículos o medios de transporte, como el uso de alcohol gel y mascarillas con el fin de evitar el contagio.

Para el adecuado cumplimiento de estas medidas conforme a los principios de la normativa de protección al consumidor, esta circular comprende un párrafo final sobre relacionamiento con consumidores.

Junto a lo anterior, deberán capacitar a sus funcionarios para mantener las medidas de higiene y seguridad, orientando a los usuarios o consumidores sobre la información que entregue la autoridad sanitaria competente.

Esta y otras medidas que sean adoptadas por los proveedores deberán apuntar siempre a disminuir la posibilidad de contagio en vagones, buses, y otros medios de transporte que presten dicho servicio.

3.2 Servicios presenciales, entretenimiento, espectáculos públicos u otros.

La cancelación o reprogramación de eventos presenciales o masivos, ante la referida emergencia sanitaria decretada, no constituye infracción a la LPDC *per se*. Lo anterior, en la medida que lo informen de manera oportuna y adecuada; teniendo los proveedores, la obligación legal de hacerlo y de disponer de las medidas inmediatas necesarias para cumplir con los demás derechos que le asisten a los consumidores. Esto sin distinguir, si la cancelación es producto de un acto de autoridad o si, de manera previa y para proteger a los consumidores, se tomó la decisión por iniciativa de los proveedores.

De esta manera, tratándose de una postergación, se debe informar a los consumidores oportuna y detalladamente sobre todos los cambios que involucra esta decisión, incluyendo el nuevo horario, lugar, programa y toda otra modificación a su respecto.

Junto con ello, deberán otorgar al consumidor la opción de persistir con el contrato (asistiendo a nueva fecha) o ponerle término al mismo con la consecuente devolución íntegra del dinero previamente pagado, según se ajuste a los intereses de los consumidores. Esta restitución comprende el valor íntegro de las entradas adquiridas, incluidos costos asociados a la transacción, emisión o envío, conforme lo aceptado ampliamente por la jurisprudencia de nuestros tribunales.

Finalmente, conforme se vayan atenuando en lo sucesivo las medidas sanitarias obligatorias para los proveedores, éstos deberán adoptar todas las medidas necesarias para evitar riesgos de contagio, tales como aglomeraciones, limpieza de instalaciones y otras que puedan representar un peligro para la salud de los consumidores.

Para el adecuado cumplimiento de estas medidas conforme a los principios de la normativa de protección al consumidor, esta circular comprende un párrafo final sobre relacionamiento con consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.3 Aerolíneas y agencias de viajes

La cancelación o reprogramación de vuelos, ante la referida emergencia sanitaria decretada, no constituye infracción a la LPDC *per se*. Lo anterior, en la medida que se lo informen oportuna y adecuadamente; teniendo los proveedores, la obligación legal de hacerlo y de disponer de las medidas inmediatas necesarias para cumplir con los demás derechos que le asisten a los consumidores.

Tomando en consideración el principio de primacía de los contratos, estos proveedores deberán ofrecer las mejores alternativas de cumplimiento que satisfagan los intereses de los consumidores. Por ello, este Servicio considera que, en este mercado, la manifestación de voluntad de los consumidores en aras a aceptar las modificaciones propuestas por los proveedores es esencial, debiendo los proveedores disponer de todos los canales de comunicación, especialmente servicios de atención al cliente, call center, entre otros.

Estas obligaciones rigen también para las agencias de viajes, para quienes la ley ha exigido un estándar de conducta superior, consignado en el artículo 43 de la LPDC, que los hace responsables "directos" ante los consumidores afectados, como intermediario en la prestación de un servicio y, por tanto, deben tomar contacto con las empresas prestadoras de los servicios y los consumidores para ofrecer soluciones autocompositivas en los términos anteriormente señalados. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación legal de la prestadora de servicios de responder de manera directa al consumidor, sin importar si éste contrató de manera directa o mediante intermediario.

Así, estos proveedores, ante suspensiones o cancelaciones unilaterales por parte de la aerolínea o causas ajenas a ésta, deberán ofrecer a los consumidores la posibilidad de terminar el contrato con las restituciones correspondientes o reprogramar los viajes, evitando todo tipo de gasto adicional al originalmente contemplado, siempre y cuando las modalidades de venta lo permitan, tomando en consideración para ello parámetros objetivos que equilibren los derechos del contrato de consumo. Estos mismos derechos, e incluso la posibilidad de dejar sin efecto el contrato, deberán otorgarse a los consumidores que, estando en un grupo de riesgo objetivo, no hubiesen realizado el viaje a un destino que de forma pública y notoria no ofrecía suficientes garantías de salubridad.

Con todo, tratándose de consumidores que se encuentren en el extranjero y deseen retornar al país, las empresas deberán realizar los esfuerzos y coordinaciones necesarias con la autoridad local y consular para otorgar una solución expedita para los consumidores, ya sea mediante la reprogramación para una fecha próxima o, de no ser posible, la devolución inmediata de los dineros pagados.

Finalmente, conforme se vayan atenuando en lo sucesivo las medidas sanitarias obligatorias para los proveedores, éstos deberán adoptar los resguardos necesarios para efectuar una coordinación y programación responsable de vuelos al momento de determinar destinos turísticos evitando futuras cancelaciones de viajes. El consentimiento del consumidor para realizar viajes a lugares de riesgo no exime de responsabilidad a las empresas que, conforme al deber de profesionalidad, deben estudiar y analizar el estado de los países destinos de dichos vuelos.

3.4 Marketplace

Las empresas dedicadas a la publicación de ofertas y, en general, todo tipo de empresas dedicadas al negocio de los *marketplace*, deben adoptar medidas estrictas de información, seguridad y revisión de sus publicaciones, en coordinación con la autoridades respectivas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este sentido, estas empresas deben tomar medidas a fin de prohibir todo tipo de publicaciones que induzcan a error o engaño a los consumidores, en especial aquellas referidas a falsas o exageradas cualidades no comprobables de los productos que tengan relación con la pandemia o se publiciten de esta forma. Además, deberán revisar con especial apego a las normas la publicación de productos sanitarios o que por disposiciones normativas tengan restricciones para su venta.

En este sentido, se recuerda que estas empresas se rigen por la normativa de la LPDC, ya sea mediante su aplicación directa atendiéndolos como proveedores de servicios o bajo el régimen de responsabilidad estricta, consagrado para los intermediarios de servicios en el artículo 43 de la LPDC. Por lo cual, deberán responder directamente a los consumidores que así lo requieran y a este Servicio en virtud de la integridad de sus facultades legales y los procesos de fiscalización.

3.5 Servicios básicos

La LPDC cuenta con un régimen de responsabilidad especial para las empresas proveedoras de servicios básicos. Entendiendo por tales, aquellos esenciales para desarrollar la vida en comunidad. Su falta, aún en períodos de corta duración genera serios perjuicios para los consumidores, en especial en estos momentos en los cuales muchos de ellos se encuentran en sus hogares por razones de seguridad y salud pública.

En este sentido, por aplicación de los artículos 25 y 25 A de la LPDC, los proveedores deben cumplir con su obligación de suministro permanente, manteniendo la continuidad en el servicio, debiendo, por tanto, garantizar su suministro.

El incumplimiento de esta normativa da lugar a las indemnizaciones correspondientes y, en especial, a aquella señalada en el inciso tercero del artículo 25 A, esto es, el derecho a perseguir la indemnización descrita en el artículo 3 letra e), incluyendo los daños morales producidos por este incumplimiento.

Se recuerda que la obligación de garantizar los servicios se extienden no sólo a los proveedores descritos, sino también a otros mercados como educación, salud, entre otros.

Por último, este Servicio recuerda a los consumidores que, conforme al artículo 3 inciso primero letra b), es su deber informarse responsablemente.

4. Relacionamiento con consumidores y consumo responsable de éstos

En lo relativo al relacionamiento con los consumidores, se recomienda informar y fomentar el uso de medidas sanitarias y de higiene a los consumidores al ingreso del establecimiento comercial, como el uso de alcohol gel y mascarillas durante la realización de las compras, de forma de reducir el riesgo de contagio de dependientes y consumidores. En el caso que tales medidas, u otras que hayan sido dispuestas obligatoriamente por la autoridad sanitaria competente, se deberá informar a los consumidores de forma previa por todos los medios y canales disponibles respecto de su obligatoriedad y justificación, pudiendo desde entonces el proveedor hacerlas exigibles a los consumidores al ingreso del establecimiento comercial, resguardando siempre la información y la dignidad en el trato a los consumidores y ofreciendo, en la medida de lo posible, alternativas que no signifiquen un menoscabo para ellos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta manera, los consumidores deben informarse responsablemente de las medidas adoptadas e informadas por los proveedores y dar cumplimiento a aquellas medidas de seguridad dispuestas para la protección de estos mismos, las cuales no podrán generar perjuicios en los consumidores.

Además, siguiendo los consejos de la comunidad internacional, se recomienda evitar acudir a los establecimientos comerciales con el grupo familiar, (especialmente niños, niñas, adolescentes y adultos mayores), privilegiando la asistencia de sólo uno de ellos, cumpliendo las distintas medidas informadas por los órganos competentes tales como mantener distancia y que las compras se realicen en el comercio establecido de manera responsable, acorde a las necesidades reales de consumo de cada familia, para lo cual se sugiere planificar y cuantificar previamente. De esta manera, se espera que los consumidores, en cuanto ciudadanos, puedan colaborar con un nivel adecuado de abastecimiento general para uso personal y familiar.

Como sugerencias finales a los consumidores, y sin perjuicio del acatamiento de aquellas medidas que al efecto disponga la autoridad sanitaria, se propone antes de salir de sus hogares, comprobar su estado de salud efectuando mediciones de temperatura, lavarse las manos y desinfectar las bolsas que utilizará en las dependencias del comercio, planificar las compras, haciendo listas y limitarse a adquirir lo necesario. Por su parte, antes de ingresar a los establecimientos comerciales, procure mantener la distancia en las filas de espera y poner atención a las medidas de seguridad e higiene propuestas. Durante la compra se recomienda usar adecuadamente las mascarillas, cubriendo boca y nariz; mantener una distancia apropiada; esperar su turno para la elección de sus productos; conceder preferencia a aquellos que se encuentren en grupos de riesgo, esto es, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, con enfermedades crónicas o movilidad disminuida; limitar su compra a aquellos productos esenciales de acuerdo con su planificación e intentar realizarla en un tiempo prudente. Por último, concluido su proceso de compra, respetar las cajas preferentes, intentar pagar con medios electrónicos y retirarse del establecimiento de acuerdo con las señalizaciones pre establecidas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de 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 provocado por coronavirus (COVID-19)" 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, www.sernac.cl.

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: 2020.04.22
15:41:38 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JCB / FBC

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Juicios.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.