



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROVEEDORES FRENTE A LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS (COVID- 19).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 360

SANTIAGO, 20 DE ABRIL DE 2020

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, 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, con fecha 18 de marzo de 2020 se declaró estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, en el territorio de Chile, en virtud del Decreto N° 104 de 2020 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

3.- Que, ante estos eventos excepcionales producidos por una pandemia, este Servicio considera necesario reforzar la protección al consumidor teniendo especial preocupación por la integridad física, psíquica y, en especial, la dignidad de éstos.

4.- Que, en el escenario actual de nuestro país, surge la necesidad que las empresas promuevan buenas prácticas comerciales, que tengan por finalidad proteger los intereses de la comunidad toda.

5.- Que, con fecha 27 de noviembre de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre Relacionamento institucional con empresas y actores clave" por Resolución Exenta N° 946.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

7.- Que, con fecha 6 de abril de 2020 este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19" por Resolución Exenta N° 326, la cual entrega lineamientos generales sobre este tipo de contratación.

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

RESUELVO:

1. APRUEBA DOCUMENTO. Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el Coronavirus (COVID-19)", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROVEEDORES FRENTE A LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL 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.

El citado estado de excepción constitucional permite dictar una serie de medidas extraordinarias, dentro de las cuales se comprende la restricción de reuniones en espacios públicos, medidas para asegurar la distribución de bienes y servicios básicos, la formación de reservas de alimentos y otros bienes necesarios para la atención y subsistencia de la población, el establecimiento de cuarentenas y toques de queda, medidas para la protección de servicios de utilidad pública, y otras medidas tendientes a limitar el tránsito y locomoción de las personas.

El citado estado de excepción constitucional permite dictar una serie de medidas extraordinarias, dentro de las cuales se comprende la restricción de reuniones en espacios públicos, medidas para asegurar la distribución de bienes y servicios básicos, la formación de reservas de alimentos y otros bienes necesarios para la atención y subsistencia de la población, el establecimiento de cuarentenas y toques de queda, medidas para la protección de servicios de utilidad pública, y otras medidas tendientes a limitar el tránsito y locomoción de las personas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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. Debido a estas condiciones extraordinarias, y que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPDC, no recoge todos los resguardos necesarios para alcanzar la máxima protección de los consumidores, ni regula los esfuerzos que se esperan de los proveedores para afrontar esta crisis sanitaria, resulta necesario proponer una serie de buenas prácticas que debieran cumplir los proveedores para hacer frente a esta pandemia.

Este Servicio se ha enfocado constantemente en fortalecer y potenciar la adopción de buenas prácticas, con este propósito se dictó la "Circular Interpretativa sobre Relacionamento institucional con empresas y actores clave", que tiene por objeto fortalecer y promover una conducta empresarial responsable en materias de consumo, fijando lineamientos de relacionamiento y fomentando, a su vez, buenas prácticas empresariales, en miras de elevar los estándares de protección al consumidor, más allá de los mínimos exigidos por la Ley N° 19.496.

De esta forma, se ha manifestado el constante esfuerzo de este Servicio por impulsar y promover la adopción de buenas prácticas en materia de consumo, interés que se refuerza y toma mayor relevancia en una situación crítica como la actual, que involucra un riesgo tanto para la integridad física y psíquica de los consumidores, como su dignidad y el compromiso con la comunidad toda.

En este sentido, de acuerdo con las posibilidades y necesidades que hoy enfrenta el país, resulta esencial la coordinación de los actores involucrados e incardinar los esfuerzos en fomentar la protección de los derechos de los consumidores ante situaciones excepcionales como las expuestas.

Incluso, a nivel comparado, es posible evidenciar iniciativas y propuestas en este orden de ideas. A modo de ejemplo, en España, uno de los países más afectados por la crisis sanitaria, donde también se decretó un Estado de Alarma, a través del Real Decreto 463/2020 de fecha 14 de marzo de 2020, la Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, elaboró una "Guía de buenas prácticas" dirigida a los establecimientos comerciales, la cual contiene recomendaciones que apelan a la concienciación, responsabilidad y solidaridad de las empresas, con el objeto que estas adopten medidas adecuadas que garanticen la seguridad de los consumidores frente al Coronavirus COVID-19.

En virtud de estos antecedentes, este Servicio ha decidido aprobar una Circular Interpretativa con el objetivo de proteger el interés superior de los consumidores, especialmente en lo que refiere a su salud e integridad física y su salud.

1. Recomendaciones ante el Coronavirus COVID-19

Para todo tipo de proveedores de bienes y servicios, este Servicio considera necesario establecer una serie de recomendaciones generales, a saber:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.1 Uso y reforzamiento de canales digitales

En razón de lo señalado, y especialmente en consideración al peligro que representa para la salud de los consumidores la asistencia presencial a los lugares de atención a público, se insta a los proveedores a promover y reforzar el uso de sus canales digitales si lo tuvieran, fomentando las compras electrónicas o “en línea” y los despachos a domicilio, cumpliendo con las medidas sanitarias respectivas¹.

En este sentido, se recomienda fortalecer la atención digital, aumentando los canales y promoviendo una comunicación fluida con los consumidores. Para efectos de promover la accesibilidad a los medios de contacto y la comunicación efectiva con el consumidor, se insta a los proveedores a informar de manera visible en sus páginas web, y en todos sus canales informativos electrónicos, como redes sociales u otros, sus números de contacto y horarios de atención.

Ante las restricciones a la libertad de tránsito y reunión, se advierte un posible aumento en el número de transacciones y operaciones en línea y, por tanto, se sugiere adoptar medidas especiales para cumplir los plazos prometidos respecto de los despachos de productos, teniendo en consideración las recomendaciones de higiene dictadas por las autoridades sanitarias para la entrega de los mismos.

Para efectos de informar los plazos de despacho, este Servicio hace presente que los proveedores deben tener especial consideración los plazos razonables de envío, es decir, propender a entregar plazos reales en las circunstancias actuales para que no se generen expectativas ni información errónea hacia los consumidores.

Asimismo, es conveniente que los proveedores informen, incluso antes de materializar la compra, el rango o periodo de tiempo que tardará el envío de la compra, para efectos de que el consumidor pueda decidir y concretar su acto de consumo debidamente informado.

Por último, se recuerda que posiblemente las compras serán mayoritariamente de productos de primera necesidad para los consumidores, por lo que es importante no generar falsas expectativas respecto del momento de entrega o disponibilidad de productos, la que debe expresarse previamente, en términos directos y claros.

1.2. Preferencia por los trámites digitales, ante las gestiones presenciales

Otra práctica comercial recomendada consiste en el establecimiento de canales digitales para la realización de trámites, propendiendo a digitalizar la mayor cantidad de gestiones. En este sentido, se recomienda facilitar la tramitación digital o electrónica de los requerimientos solicitados por el consumidor, incentivando los pagos electrónicos.

Estas medidas tienen como propósito descongestionar los centros de atención presencial y promover el uso de tecnologías que incluso pudiesen servir a futuro.

¹ Sin perjuicio de las buenas prácticas aquí señaladas, los proveedores deben regirse por aquello señalado en la Resolución Exenta N° 326 que aprueba la “Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19” que otorga lineamientos generales sobre la contratación a distancia, con especial énfasis en la importancia de los deberes precontractuales de información, la transparencia, entendida como el deber de proporcionar todos los antecedentes requeridos por los consumidores, la utilidad de los medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia y, en general, el conjunto de deberes para resguardar la formación del consentimiento informado por parte de los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta forma, se recomienda impulsar y potenciar la digitalización de trámites de toda índole, lo que beneficiará al propio proveedor, pues podrá entregar un servicio más ágil y a menor costo a mediano y largo plazo.

En este contexto, este Servicio considera que uno de los trámites más relevantes para los consumidores, es el derecho a poner término a un contrato, de acuerdo con la descripción de sus términos y la naturaleza del servicio, por lo cual, la forma o mecanismo para ejercerlo resulta de especial relevancia en el actual escenario. Así, para estos casos, se sugiere establecer canales digitales con el fin que los consumidores manifiesten su voluntad y, en caso de ser necesario, suspender la exigibilidad de ciertos requisitos como la devolución de ciertos aparatos o productos entregados para la prestación del servicio o en comodato.

1.3. Horarios de atención flexibles y exclusivos

Para hacer frente a la emergencia sanitaria, se sugiere establecer horarios de atención flexibles, que se ajusten a las necesidades y nuevos usos de los consumidores, aunque con ello se segmenten y/o reduzcan las horas efectivas totales de atención presencial.

En este sentido, también se recomienda el establecimiento de horarios exclusivos de atención para la población de mayor riesgo, es decir, para las personas con enfermedades crónicas, inmunodepresoras, adultos mayores y mujeres embarazadas, con el objeto de prevenir el contacto con otras personas y disminuir el riesgo de contagio.

Asimismo, y en caso de existir una considerable demanda en el establecimiento comercial, se recomienda el ingreso acotado de personas por turnos, o bien, con horarios especiales, con la posibilidad de programarlos vía online o electrónica, sin generar aglomeraciones para esperar a ser atendidos, y siempre en miras de proteger la salud de los consumidores evitando focos de contagio.

1.4. Medidas de higiene y distribución de espacios

Respecto de los locales y establecimientos comerciales, se sugiere adoptar las más amplias medidas de higiene para evitar, en la medida de lo posible, la propagación o contagio del virus.

Si bien los proveedores se encuentran en la obligación de garantizar un consumo seguro, se promueve adoptar medidas adicionales a las exigibles. Así, por ejemplo, se sugiere adoptar horarios especiales que permitan una adecuada limpieza de las instalaciones y mobiliario, efectuándose de forma oportuna, frecuente y continua, según lo han dispuesto las autoridades competentes. Específicamente, se insta a higienizar objetos particularmente riesgosos, como el manillar de los carros de supermercado y canastos, pesas, zonas de caja, entre otras.

Respecto de la disposición y distribución de espacios, como el mobiliario, estanterías, pasillos y líneas de caja, se sugiere organizarlos de tal forma, que permita la circulación de personas de forma fluida y distante, para así garantizar la posibilidad de mantener las distancias mínimas entre personas, de acuerdo con las medidas de seguridad exigidas por las autoridades sanitarias. Asimismo, y para que estas medidas sean efectivas, se recomienda disponer de señalética que las ilustre, especialmente en los accesos a los establecimientos comerciales.

En el mismo orden de ideas, se recomienda preferir y promover los medios de pagos digitales al uso del dinero en efectivo. En cuanto al tratamiento del dinero, se deben tomar medidas de higiene especiales, así como también implementar y fomentar la limpieza constante de los dispositivos de procesamiento de pago. Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con la normativa vigente y pertinente,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

se recuerda que ningún establecimiento comercial puede negar el pago en dinero en efectivo, es decir, en forma de monedas o papel moneda².

1.5. Relacionamiento con los consumidores en establecimientos comerciales

Respecto de la atención que presta el personal en los establecimientos comerciales, se sugiere adoptar todas las medidas de higiene y seguridad impuestas por las autoridades sanitarias para efectos del relacionamiento con personas, por tanto, se insta a disponer de mascarillas y guantes, garantizando el recambio de estos implementos.

Igualmente, los proveedores deben preocuparse de enseñar y capacitar a sus trabajadores respecto del uso y forma de manipulación de estos instrumentos, a fin de asegurar la efectividad de dichas medidas.

En lo relativo al relacionamiento con consumidores, se recomienda fomentar el cumplimiento de las medidas sanitarias y de higiene impartidas por la autoridad competente y propender a otras como el uso de alcohol gel y mascarillas por parte de los consumidores durante la realización de las compras, de forma de evitar el contagio de dependientes y otros consumidores. En este sentido, se recomienda instalar dispositivos de alcohol gel en las entradas del local comercial o disponer su entrega y aplicación de otra forma.

En cualquier caso, sea que se trate de medidas establecidas por el proveedor u otras dispuestas obligatoriamente por la autoridad sanitaria competente, deberán ser informadas a los consumidores de forma previa por todos los medios y canales disponibles haciendo distinción respecto de su obligatoriedad y resguardando siempre la información y dignidad en el trato a los consumidores.

De esta manera, conforme a la información entregada por los proveedores y la autoridad competente, los consumidores deben informarse responsablemente, acatando las medidas de seguridad dispuestas para su protección y la de su comunidad. En todo caso, las medidas adoptadas por los proveedores, no podrán generar menoscabo alguno a los consumidores.

Como señalamos, respecto del pago de bienes y servicios, para efectos de prevenir la propagación del virus en casos de ventas físicas y presenciales en establecimientos comerciales, se recomienda a los proveedores implementar y fomentar el modo autoservicio y la utilización de mecanismos de pago electrónico o tarjetas, con el fin de limitar el contacto entre las personas.

Por último, se aconseja contar con un protocolo adecuado en caso de que un trabajador presente síntomas o efectivamente se contagie, para evitar y prevenir la propagación del virus, tanto con el resto del personal, como con los consumidores que asistan al establecimiento. Dicho protocolo debe ser informado apropiadamente a los trabajadores, para reforzar y garantizar la efectividad del instructivo.

En caso de haber trabajadores diagnosticados con la enfermedad respecto de los cuales exista la sospecha fundada de propagación y contagio a otras personas con ocasión del ejercicio de sus funciones, se deberán adoptar todas las medidas pertinentes exigidas por la autoridad competente, junto con el deber de informar adecuadamente a sus dependientes y consumidores, a fin de que quienes hayan tenido contacto con el trabajador que se trate, puedan tomar los resguardos pertinentes de manera oportuna.

² Con la sola excepción de lo dispuesto en el artículo 118 del Código de Comercio al señalar: "Ninguna persona, con excepción del Fisco, sus reparticiones y demás instituciones públicas, de las empresas estatales y del Banco Central de Chile, está obligada a recibir en pago y de una sola vez más de cincuenta monedas de cada tipo de las que se acuñen en el país".

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, se promueve la adopción de cualquier otra medida que tenga como propósito fundamental la protección de los consumidores, en especial, de aquellos en situación de riesgo frente a esta pandemia.

Se recuerda, que no obstante lo anterior, las buenas prácticas comerciales son voluntarias para los proveedores, debido a que obedecen a una función social y de compromiso con la comunidad.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el 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.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley Nº 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: 2020.04.20
15:06:57 -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.