

## DERECHO DEL CONSUMO Y EL ROL FISCALIZADOR DEL SERNAC ANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

El Covid-19 ha impactado en las relaciones de consumo y en los efectos particulares que pueden derivarse de los contratos que se encuentran en curso. La rápida expansión del virus condujo a las autoridades a declarar Estado de Catástrofe en el país, generando preocupación en torno al (i) cumplimiento de los contratos de bienes y servicios y (ii) la eventual manipulación de precios.

La autoridad protectora de los derechos de los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), ejerciendo su facultad fiscalizadora, ha reaccionado activamente en este sentido y ha fijado directrices para las empresas.

El SERNAC ha analizado diversos escenarios derivados de los contratos de consumo que se han visto afectados por la pandemia coronavirus, estableciendo directrices tales como:

(i) tratándose de cancelación de eventos masivos, el proveedor debe cumplir con informar oportunamente la suspensión del evento, el protocolo de reembolso a los consumidores o la eventual reprogramación del evento;

(ii) ante cancelación o reprogramación de vuelos por aerolíneas o agencias de viaje, se espera que las empresas apliquen políticas y protocolos de reprogramación objetivos y flexibles que permitan la prestación de los servicios y eviten un mayor menoscabo para el consumidor;

(iii) ante servicios que no se presten, las empresas deberán descontar el tiempo en que el servicio no estuvo disponible al público.

En la misma línea, a fin de evitar cualquier intento de manipulación de precios, el SERNAC ha puesto especial atención en las plataformas de venta online, exigiendo:

(i) el bloqueo a vendedores que exijan precios y condiciones

---

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

evidentemente desproporcionadas para la adquisición de productos básicos para evitar el coronavirus;

(ii) mejorar filtros para evitar estafas y publicidad engañosa relacionada con la contingencia; y

(iii) monitorear, revisar, chequear y bajar las publicaciones que se aprovechan de la emergencia para engañar a los consumidores.

En noviembre del año 2019, el SERNAC publicó una Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales en que validó la posibilidad de que los proveedores, ante un caso fortuito o de fuerza mayor, puedan excusarse de no prestar un servicio o retrasar la entrega de productos durante el tiempo que se mantengan los acontecimientos excepcionales, sin perjuicio de cumplir siempre con el deber de información a los consumidores conforme a parámetros objetivos y las exigencias de la buena fe.

En nuestro país, la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”) no regula las situaciones excepcionales que pueden alterar la ejecución normal de las relaciones de consumo, por lo que cada contrato debe ser analizado con sus particularidades a fin de poder equilibrar el deber de profesionalidad del proveedor y los derechos básicos de los consumidores ante situaciones excepcionales como la pandemia del Covid-19.

En base a los estándares de profesionalidad exigidos por el SERNAC ante situaciones excepcionales y a fin de mantener el pleno apego a las normas de la LPDC, recomendamos:

(i) Revisar los contratos suscritos por los consumidores a fin de examinar si en ellos se regulan situaciones de excepción como lo es la fuerza mayor.

(ii) Informar al consumidor de forma clara, veraz y oportuna sobre la existencia de eventos excepcionales que pudiesen afectar de cualquier forma el cumplimiento íntegro del contrato.

(iii) Adoptar medidas que resguarden el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios y la protección de su salud, evitando cualquier riesgo que pudiera afectarle.

(iv) Adoptar todas aquellas medidas razonables tendientes a

moderar o limitar los eventuales perjuicios derivados de circunstancias excepcionales, evitando mayores perjuicios para el consumidor.

**Autores:** Guillermo Carey; Aldo Molinari; Kureusa Hara; Eduardo Reveco