/Carey

Septiembre de 2020

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE APLICACIÓN ECONÓMICA DEL ARTÍCULO 25 A DE LA LEY Nº 19.496 ANTE EVENTOS DE PARALIZACIÓN, SUSPENSIÓN O NO PRESTACIÓN INJUSTIFICADA DE SERVICIOS BÁSICOS

El 11 de septiembre de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) publicó la "**Circular Interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A de la Ley Nº 19.496**", por la cual el Servicio busca realizar una interpretación sobre la indemnización legalmente tasada fijada en el artículo 25 A de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (**LPDC**) en su dimensión económica, esto es, en la formula de cálculo y cuantificación de dicha indemnización.

El referido artículo 25 A de la LPDC obliga a los proveedores a indemnizar de manera directa y automática a los consumidores afectados ante eventos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de servicios básicos por cada día sin suministro. Esta indemnización se aplica en aquellos casos en que las leyes especiales no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada.

Así, el SERNAC ha centrado su análisis en los lineamientos necesarios para realizar una correcta cuantificación de los montos que deben ser entregados a los consumidores, desarrollando (i) un sustento interpretativo y (ii) una guía metodológica económica para su determinación.

Sobre el quántum idemnizatorio del artículo 25 A de la LPDC

El SERNAC analiza cuatro elementos que componen el cálculo indemnizatorio: i) el valor monetario de un día sin suministro; ii) definición de "día"; iii) el valor monetario de horas sin suministro; y iv) el derecho a recurrir por otros daños.

1.1. El valor monetario de un día sin suministro

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

De acuerdo a la formula del artículo 25 A de la LPDC, por cada día sin suministro, el proveedor debe descontar de manera directa y automática**10 veces** el valor promedio diario de lo calculado según la última facturación, esto es, la del mes anterior.

1.2 Definición del "día"

De acuerdo al tenor del inciso segundo del artículo 25 A, basta que el evento dure 4 horas continuas en un periodo de 24 horas para que –a efectos indemnizatorios– sea considerado como un día.

Así, toda suspensión, paralización o no prestación cuya duración oscile entre 4 horas continuas y 24 horas se deberá pagar con igual monto, es decir, 10 veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior.

Sin embargo, en la facturación del estado de cuenta anterior se deben incluir solo aquellos ítems que representen el consumo del servicio cotidiano (incluyendo impuestos). De ello se colige que se pueden excluir los saldos adeudados, las multas, los intereses y, en general, todos aquellos no cotidianos e infrecuentes que abultan lo facturado en el estado de cuenta anterior.

1.3. El valor monetario del tiempo sin servicio, para interrupciones inferiores a 4 horas o superiores discontinuas

Tratándose de aquellos casos no comprendidos en el "día" regulado, es decir, para toda aquella suspensión, paralización o no prestación cuya duración sea inferior a 4 horas continuas, se aplica el "equivalente a 10 veces el valor del día", pero de manera proporcional a la cantidad de horas de que se trate.

1.4. El derecho a recurrir por daños

El inciso tercero del artículo 25 A de la LPDC, señala que esta indemnización no aplica cuando existe ley especial que fije el monto mínimo, dejando a salvo la posibilidad de solicitar una indemnización por el diferencial entre el daño realmente producido y el monto mínimo legalmente tasado.

1.5. Mejores prácticas para aumentar la indemnización

El SERNAC indica que los proveedores pueden utilizar siempre estándares más elevados que los exigidos legalmente con el objetivo de mejorar los montos de indemnización.

Para dicho efecto, se pueden utilizar otras alternativas de cálculo más sofisticadas siempre cautelando que sean determinadas en base a criterios objetivos, no arbitrarios, proporcionales, universales, no discriminatorios y siempre superiores a los establecidos en la ley.

Guía metodológica para el cálculo indemnizatorio

Finalmente, el SERNAC desarrolla en su Circular la formula de aplicación del artículo 25 A de la LPDC, describiendo la formula de implementación; la formula que puede ser utilizada en el programa Excel; y, la representación gráfica de la compensación por cada consumidor.

Esta Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguienteenlace.

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