

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE CONTRATACIÓN A DISTANCIA DURANTE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID-19

El 6 de abril de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) publicó la “**Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19**”, la cual busca fijar lineamientos generales respecto a la contratación a distancia con los consumidores durante el tiempo de duración del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública.

Para resguardar los derechos básicos consagrados en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (**LPDC**), la Circular pone especial énfasis en (i) los deberes precontractuales de información; (ii) el principio de transparencia en la entrega de información; (iii) la formación del consentimiento, y (iv) los derechos de los consumidores.

Deberes precontractuales de información

Conforme a la Circular, los proveedores deben informar a los consumidores, de manera inequívoca, fácilmente accesible y en forma previo a la celebración de un contrato a distancia: (i) la información básica comercial; (ii) la información para la celebración del contrato, y; (iii) su información de contacto.

Tratándose de la contratación de productos o servicios financieros, la obligación de entregar una hoja con un resumen estandarizado de las principales cláusulas del contrato, debe adecuarse al mecanismo de contratación a distancia. Se considera una buena práctica el uso de pantallas emergentes que visibilizan la hoja resumen antes de la aceptación de la contratación electrónica por parte del consumidor financiero.

El SERNAC considera que los deberes precontractuales pueden ser cumplidos por cualquier medio tecnológico o forma de comunicación a distancia que permite autenticar previamente la identidad del consumidor.

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

Principio de transparencia en la entrega de la información

Mediante este principio se pretende que el consumidor cuente con las herramientas necesarias para adoptar una decisión informada al contratar. Para ello, se exige que el proveedor entregue información verídica y oportuna, redactando los términos del contrato de manera comprensible y legible.

Formación del consentimiento

Dado que la LPDC no contempla reglas unificadas sobre la formación del consentimiento, es necesario acudir a las reglas del Código de Comercio (artículos 97 a 106), velando siempre por resguardar los derechos de los consumidores.

Por una parte, debe existir una oferta seria y completa del proveedor y, por otra, la aceptación del consumidor que debe estar revestida de un adecuado suministro de información, transmitido de forma transparente. El silencio, conforme a las normas de la LPDC, no constituye aceptación en los actos de consumo.

El SERNAC considera que resultan medios idóneos para que el consumidor manifieste su aceptación, entre otros, los siguientes medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia:

- Páginas web o sitios web electrónicos con ingreso a través de claves secretas seguras;
- Comunicaciones telefónicas, previa autenticación mediante claves secretas u otros mecanismos de seguridad, siempre que el consumidor consienta en su grabación;
- Correos electrónicos previamente otorgados por el consumidor;
- Mensajería electrónica en general, tales como SMS, mensajes telefónicos de textos, Whatsapp u otros en la medida que permitan guardar y obtener un registro electrónico permanente, enviados a teléfonos previamente indicados por el propio consumidor;
- Operaciones a través de cajeros automáticos previo ingreso de claves secretas seguras;
- Otras formas remotas que utilicen firma electrónica simple o avanzada obtenida conforme a la Ley N° 19.799 y su Reglamento y;
- Aplicaciones o programas en dispositivos móviles u otros que permitan registrar digitalmente toda la información entregada de manera previa, el consentimiento inequívoco del consumidor y su identidad vía autenticación biométrica.

En caso de emplear alguno de estos medios, es necesario que el proveedor cuente con mecanismos de respaldo de la obtención del consentimiento.

Una situación particular se genera en los casos en que el legislador ha exigido solemnidades para la celebración de un contrato. El SERNAC estima necesario adoptar distintos criterios de acuerdo a las particularidades de la contratación electrónica:

- **Tratándose de contratos que requieren escrituración**, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información a la que se refiere, se contiene y es entregada al consumidor en un soporte electrónico, susceptible ser almacenada e impresa, salvo que una normativa especial exija una constancia documental adicional.

- **Tratándose de contratos que requieren escritura pública**, este requisito no podrá sustituirse por ningún medio, a pesar de las limitaciones a la libertad de tránsito y reunión. Ello, no obsta al otorgamiento de instrumentos de representación o poder para que terceros puedan efectuar las gestiones por el consumidor.

Por último, una vez perfeccionado el contrato, se exige enviar confirmación escrita al consumidor por cualquier medio que garantice su debido y adecuado conocimiento.

Derechos de los consumidores en la contratación electrónica

La Circular alude a variadas instituciones que van en amparo de los derechos de los consumidores en materia de contratación electrónica, tales como:

IV.1 Derecho a retracto: Permite al consumidor poner término unilateral a los contratos celebrados por medios electrónicos. Si bien constituye un derecho dispositivo que puede ser excluido anticipada y expresamente por el proveedor, su inclusión constituye una buena práctica.

IV.2 Tratamiento de la información: Se exige respetar las reglas de protección de datos personales consagrados en la Ley N° 19.628.

IV.3 Prevención de riesgos de daño al consumidor: Se exige adoptar medidas necesarias y adecuadas para prevenir riesgos, con el fin de garantizar la seguridad del consumidor en la contratación.

IV.4 Publicidad no deseada: Mediante la plataforma “No Molestar” los consumidores pueden manifestar su voluntad expresa de ser borrados de los listados de empresas con el fin de no recibir promociones y publicidades.

Esta Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente [enlace](#).

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