/Carey

Abril de 2020

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE EL 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 EL CORONAVIRUS (COVID-19)

El 23 de abril de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) publicó la "Circular Interpretativa sobre el 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)", por la cual el Servicio busca resguardar la protección a la salud de los consumidores y concretar dicha protección en un conjunto de deberes y medidas alternativas de cumplimiento, necesarios para mantener un adecuado nivel de protección de los derechos de los consumidores.

Tomando como base las disposiciones de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), el SERNAC determina los conceptos matrices y criterios que maneja el Servicio en relación con el resguardo de la salud de los consumidores y las formas de cumplimiento por equivalencia que pueden adoptar los proveedores a raíz de la pandemia del coronavirus, replicable en distintos mercados regulados.

La más alta protección de la salud de los consumidores

El Servicio, en base a una interpretación sistemática de las distintas disposiciones de la LPDC, determina que el legislador ha considerado a la salud de los consumidores como un elemento esencial del ordenamiento jurídico tutelar. Dado que el derecho del consumo protege al consumidor, en consecuencia, protege su salud en sus relaciones de consumo.

En base a lo anterior, la salud de los consumidores debe iluminar la forma de cumplimiento de las obligaciones contraídas por los

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

proveedores. Por ello, se tolera el cumplimiento por equivalencia de las obligaciones y deberes emanados del contrato y la LPDC, resguardando siempre los intereses de los consumidores mediante deberes de información y evitando o mitigando eventuales perjuicios.

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

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

Sin embargo, en virtud del derecho de protección de la salud del consumidor, se permite excepcionalmente modular el cumplimiento de los deberes y obligaciones que surgen para los proveedores, tolerando formas de cumplimiento por equivalencia que favorecen de los derechos del consumidor.

En el mismo sentido, y bajo circunstancias excepcionales, los proveedores podrían suspender o, más excepcionalmente aún, extinguir las prestaciones, restituyendo los eventuales pagos realizados por los consumidores.

El Servicio estima que los proveedores deben cumplir con sus obligaciones con la debida diligencia, la que, en el actual contexto, implica aumentar ciertos estándares de deberes de comportamiento, tales como los de información y previsión, profesionalidad, diligencia y mitigación.

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

En virtud del derecho a la protección de la salud de los consumidores, el Servicio estima que surgen los siguientes deberes para los proveedores:

1.1. Fortalecer los medios y canales dispuestos para comunicarse con los consumidores.

1.2. Adoptar medidas mínimas de higiene y seguridad en los lugares de venta y/o prestación de servicios.

1.3. 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.

1.4. 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.

Cabe indicar que en el marco de la emergencia sanitaria pueden establecerse reglas para racionar de manera proporcional, idónea y gradual la oferta de ciertos productos esenciales al público, siempre que se realice de manera objetiva, transparente y con el fin de garantizar la cadena de suministro permanente y equitativa para los consumidores.

1.5. 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.

Al respecto, el SERNAC propiciará la utilización de métodos alternativos o autocompositivos de solución de conflictos, en especial, aquellos que incorporan la presencia de un tercero imparcial, en calidad de amigable componedor.

Deberes legales que emanan de los derechos de los consumidores, según los diferentes tipos de mercados

El SERNAC distinguió los distintos deberes legales de los proveedores en atención al mercado específico regulado:

1.1. Transporte público. Es necesario que los proveedores presten un servicio seguro, resguardando el derecho a la salud e integridad de los pasajeros, particularmente mediante protocolos de higienización de vehículos, capacitando a sus funcionarios para mantener medidas de higiene y seguridad y orientando a los consumidores.

1.2 Servicios presenciales, entretenimiento, espectáculos públicos u otros. La cancelación o reprogramación de eventos presenciales o masivos, ante la emergencia sanitaria, no constituye infracción a la LPDC per se, siempre que se cumpla con informar a los consumidores oportuna y adecuadamente sobre las medidas adoptadas.

1.3. Aerolíneas y agencias de viajes. La cancelación o

reprogramación de vuelos, ante la emergencia sanitaria, no constituye infracción a la LPDC per se, siempre que se cumpla con informar a los consumidores oportuna y adecuadamente sobre las medidas adoptadas. Se considera esencial contar con el consentimiento del consumidor para modificar las condiciones propuestas a través de los distintos canales de comunicación, como servicios de atención al cliente, call center, entre otros.

En la misma línea, se exige a las agencias de viajes tomar contacto con las empresas prestadoras de los servicios y los consumidores para ofrecer soluciones autocompositivas, sin perjuicio de su eventual responsabilidad legal en los términos del artículo 43 de la LPDC.

1.4. Marketplaces. Se exige a las empresas dedicadas a la publicación de ofertas y marketplaces, adoptar medidas estrictas de información, seguridad y revisión de las publicaciones respectivas, en coordinación con las autoridades respectivas.

1.5. Servicios básicos. La LPDC contempla un régimen especial para este tipo de empresas, las cuales por aplicación de los artículos 25 y 25 A de la LPDC deben cumplir con su obligación de suministro permanente, manteniendo la continuidad en el servicio, debiendo, por tanto, garantizar su suministro, so pena de aplicar las indemnizaciones correspondientes.

El SERNAC recuerda, sin embargo, que es deber de los consumidores informarse responsablemente de las medidas adoptadas e informadas por los consumidores, tal como lo exige el artículo 3 letra b) de la LPDC.

Relacionamiento con consumidores y consumo responsable de éstos

El Servicio recomienda informar y fomentar el uso de medidas sanitarias y de higiene a los consumidores al ingreso del establecimiento comercial del proveedor, de forma de reducir el riesgo de contagio de dependientes y consumidores.

En el caso de medidas 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, resguardando la información y dignidad en el trato con los consumidores.

El consumidor debe informarse responsablemente de las medidas adoptadas por el proveedor y dar cumplimiento a las medidas de seguridad para su protección.

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

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