

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE SUSPENSIÓN DE PLAZOS DE LAS GARANTÍAS LEGALES, VOLUNTARIAS Y DE SATISFACCIÓN DURANTE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DE COVID-19

El 9 de abril de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) publicó la "**Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19**". La Circular busca realizar una interpretación armónica de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (**LPDC**) y sus principios, frente a las medidas adoptadas a raíz del COVID-19 que han afectado al cumplimiento de las obligaciones emanada de los contratos de consumo.

Entre estas obligaciones, el SERNAC ha centrado su análisis en la entrega de los bienes de consumo masivo y en el uso de las respectivas garantías por los consumidores, ya sean legales, voluntarias o de satisfacción ante la limitación de la posibilidad de desplazamiento.

I. La protección de la vida, seguridad y salud como criterio interpretativo para suspender los plazos de los derechos de los consumidores

El SERNAC realiza una interpretación armónica de las disposiciones civiles y mercantiles con la protección de los derechos de los consumidores, abogando por la suspensión del cómputo de los plazos en la medida que permanezcan vigentes las restricciones al desplazamiento y exista riesgo de afectación a su vida, salud y seguridad

Aludiendo a la máxima "la prescripción no corre contra aquel que no puede ejercer la acción", el Servicio estima que debe suspenderse el plazo de prescripción del ejercicio de los derechos de los consumidores que nacen de las garantías, tales como:

- **La garantía legal de bienes** (artículos 19, 20 y 21 de la LPDC);

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

- **Las garantías convencionales o voluntarias** (artículo 21 de la LPDC);
- **Las garantías extendidas, las garantías de satisfacción y, la garantía de servicios** (artículos 40 y 41 de la LPDC).

A través de esta Circular, el SERNAC estima que el ejercicio de derechos que emanan de estas garantías se encuentran suspendidos a partir del día 18 de marzo de 2020, fecha en que se decretó el Estado de Excepción Constitucional de catástrofe por calamidad pública; extendiendo dicha suspensión hasta la fecha en que el Estado de Excepción Constitucional termine.

Cabe indicar que la suspensión del plazo de la prescripción no se deriva de una disposición expresa de la LPDC o del derecho común, sino de una interpretación del Servicio basada en razones lógicas, doctrinales sistemáticas, teleológicas y de protección al consumidor tendiente a amparar a los acreedores débiles en la relación de consumo.

Como una buena práctica y con la finalidad de dar celeridad a las necesidades de los consumidores, se promueve el establecimiento de medidas de facilitación del retiro de productos, a fin de que los consumidores puedan ejercer sus derechos en consideración a la naturaleza de los bienes o vulnerabilidad de los consumidores. Todo ello, siempre y cuando no involucre costos adicionales para los consumidores.

II. Deber de información a los consumidores y notificación al SERNAC

El Servicio estima que los proveedores deben informar por todos los medios y canales disponibles la suspensión de los plazos de las garantías junto con los nuevos plazos aplicables y mecanismos con que cuenten los consumidores para ejercer los derechos.

Al respecto, se recomienda efectuar publicaciones en los diversos medios con que cuente el proveedor (página web, redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros), indicando las posibilidades de ejecución de los derechos y los respectivos canales de atención para las determinadas contingencias que puedan acaecer.

Adicionalmente, ante estos eventos excepcionales, el Servicio estima que se debe notificar al SERNAC respecto de las medidas preventivas, necesarias y pertinentes adoptadas.

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