

Ante la emergencia sanitaria:

El Comercio frena la Curva

**Circular Interpretativa sobre suspensión de
plazos de las garantías legales, voluntarias y
de satisfacción durante la crisis sanitaria
derivada de COVID-19**

Resolución Exenta N° 0340 de fecha 9 de abril de 2020

Considerando que, la **Ley de Protección de los Derechos del Consumidor** establece la protección de la vida, seguridad y salud de los consumidores, Art. 3º letra (d), establece el deber de evitar los riesgos que pudieren generarse en el marco de los actos de consumo (Arts. 45 a 49 bis), así como también la obligación de informar oportuna y adecuadamente al consumidor, y a la autoridades, sobre los nuevos riesgos detectado y la forma de prevenir o afrontar dichas eventualidades e, incluso, suspender servicios o retirar del mercado productos que pudieren causar daños, derechos que además resguarda la Constitución Política de la República en su Art. 19 N° 1 y N° 9 y diversos tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran actualmente vigentes.

Considerando que, dada la situación que actualmente vive el país y que impide ejercer adecuadamente los derechos, impide el ejercicio adecuado de la libertad de movilización y locomoción por razones de seguridad y resguardo de la vida y salud de las personas, el Sernac determinó lo siguiente:

- 1. Suspender el plazo de prescripción de los derechos de los consumidores puesto que no se evidencian por este Servicio las condiciones mínimas necesarias para que los consumidores puedan ejercer sus derechos, pues no hay un estado de normalidad. Por tanto, el ejercicio de derechos que emanan de las garantías se suspenderá a partir del día 18 de marzo, 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 llegue a su término efectivo.**
2. Establece la obligación de los proveedores de informar por todos los medios disponibles acerca de canales y medios de comunicación dispuestos la suspensión de los plazos de las garantías y, también los nuevos plazos para ejercer los derechos y de los mecanismos con que cuentan para ello. Es, por tanto, necesario que los proveedores informen a los consumidores a través de medios que aseguren la entrega clara y comprensible de la información. En particular, deberán informar, el alcance de dichas modificaciones, teniendo en cuenta que la información entregada deberá cumplir con la normativa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, no solo en el cómputo del plazo efectivo establecido, sino que también en las condiciones de contratación que hayan dispuesto con el consumidor.

Respecto a los canales de comunicación dispuestos para los consumidores, tales como call center, páginas web u otros medios electrónicos, los proveedores deben procurar dar respuesta de manera oportuna a los consumidores respecto de las consultas o reclamos realizados.

El Sernac 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 disponibles y los respectivos canales de atención para las determinadas contingencias que puedan ocurrir. Además el Sernac interpreta que, ante estos eventos excepcionales, surge el deber legal de notificar a éste las medidas adoptadas por el proveedor.