

## **MINUTA SOBRE SUSPENSIÓN DE PLAZOS DE LAS GARANTÍAS LEGALES, VOLUNTARIAS Y DE SATISFACCIÓN DURANTE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DEL COVID-19.**

El Servicio Nacional del Consumidor, a través de Resolución Exenta N° 0340 de fecha 9 de abril de 2020, publicó circular aclaratoria sobre suspensión de plazos de garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada del COVID-19 (en adelante la "Circular"), argumentado la necesidad de proteger la seguridad y salud de los consumidores, y evitar posibles contagios producidos por la necesidad de ir a las dependencias de las empresas a ejercer sus derechos, considerando, además, que la emergencia sanitaria ha obligado al cierre de la mayoría de los comercios y se ha decretado cuarentena y cordones sanitarios en varias ciudades, lo que limita considerablemente la posibilidad de desplazamiento.

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 0340 DE 9 DE ABRIL 2020.**

Considerando las restricciones y limitaciones al desplazamiento de las personas dispuestas por la autoridad como medidas sanitarias para controlar la propagación del COVID-19 en Chile, el SERNAC dictó la Circular por medio de la cual interpretó que se suspenden los plazos que poseen los consumidores para ejercer las garantías respecto los productos y servicios que adquieren, en función de la limitación de la posibilidad de desplazamiento de los consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor aclara que las medidas consistentes en el aislamiento, cuarentena y cordones sanitarios impuestos en ciertos sectores geográficos, impactan en la forma de cumplimiento de los contratos, especialmente en lo que guarda relación con la entrega de bienes de consumo masivo, y en el uso de sus respectivas garantías, sean legales, voluntarias o de satisfacción e incluso con las medidas voluntarias de los proveedores que permiten el cambio de los productos aun cuando las cosas no presenten fallas o defectos.

De igual forma, el SERNAC realiza una interpretación, 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*", estimando, en consecuencia, que debe suspenderse el plazo de prescripción del ejercicio de los derechos de los consumidores que nacen de las garantías sean legales, voluntarias o de satisfacción.

### **I. ALCANCE DE LA CIRCULAR INTERPRETATIVA, EN MATERIA DE GARANTÍAS:**

En base a los fundamentos antes expresados, el SERNAC interpreta que el plazo para ejercer las garantías que el consumidor posee respecto de los bienes y servicios que adquiere, debe entenderse suspendido a contar del 18 de marzo de 2020, fecha en que el Presidente de la República decretó el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública, extendiendo dicha suspensión hasta la fecha en la cual el Estado de Excepción Constitucional llegue a su término efectivo.

Conforme a la interpretación del Servicio, las garantías cuyo plazo de ejercicio se encuentra suspendido son las siguientes:

1. **Garantía legal de bienes:** es aquella establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuya virtud, si un producto presenta fallas o no es apto para el uso al que fue destinado, dentro de los 3 meses siguientes a su adquisición, permite al consumidor escoger entre la devolución de su dinero, el cambio de producto o la reparación gratuita del mismo.
2. **Garantía legal de servicios:** correspondiente a aquella establecida por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores respecto de servicios prestados a un consumidor, y que se extenderá por el plazo que señale el prestador del mismo, el que en ningún caso podrá ser inferior a 30 días contados desde que se hubiere terminado la prestación del servicio o entregado el bien objeto del mismo.
3. **Garantía convencional o voluntaria:** es aquella que ofrece el proveedor respecto a defectos que pueda presentar el bien o servicio y que amplía el plazo de cobertura o complementa la garantía.
4. **Garantía de satisfacción:** es aquella otorgada por el proveedor y que permite el cambio de productos dentro de un plazo predeterminado contado desde la adquisición, sin necesidad que los mismos presenten algún tipo de defectos.

## II. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES:

Luego de que el SERNAC interpretara que los plazos para el ejercicio de las garantías respecto de bienes y servicios se encuentran suspendidos desde la declaración de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, señala que surgen para los proveedores las siguientes obligaciones:

- a) Informar a los consumidores por todos los medios disponibles respecto de la suspensión de los plazos de las garantías, así como de los nuevos plazos para ejercer los derechos y los mecanismos con que cuentan para ello.
- b) Notificar al Servicio Nacional del Consumidor respecto de las medidas adoptadas con relación a la difusión de la información conforme a lo señalado en el punto precedente.