

## **SUSPENSIÓN DE PLAZOS PARA EJERCER GARANTÍAS LEGALES, VOLUNTARIAS Y DE SATISFACCIÓN POR LOS CONSUMIDORES DURANTE LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DE COVID-19**

*Lucas del Villar Montt<sup>1</sup>*

El 18 de marzo de 2020, debido al “Covid-19”, se declaró el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública en todo el territorio nacional; y, con posterioridad, el 27 de marzo de 2020, las autoridades competentes decretaron medidas sanitarias que implicaron la reducción de la movilidad y limitaciones a la libertad de desplazamiento de las personas con el objeto de disminuir la propagación del virus. En consecuencia, esta reducción de la movilidad repercutió en la forma en que los consumidores podían, o puedan en la actualidad, ejercer los derechos irrenunciables que le otorga la Ley N° 19.496 (en adelante LPDC) y que derivan, entre otros, de las garantías o del retracto legal<sup>2</sup>.

Por consiguiente, el 2 de abril de 2020 se publicó la Ley N° 21.226 que establece un “Régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales y para los plazos y ejercicios de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile” que tiene por objeto dar continuidad al servicio de justicia y, al mismo tiempo, establecer un régimen jurídico de excepción para los procesos ante tribunales, en las audiencias y actuaciones judiciales.

---

<sup>1</sup> Magíster en Derecho Penal de los Negocios y la Empresa, Universidad de Chile. Profesor de postgrado PUC, UAI, UNAB y UDD. Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. Consejero Centro de Derecho Regulatorio y Empresa UDD.

<sup>2</sup> Resolución Exenta SERNAC N° 340 de 9 de abril de 2020, *Aprueba circular interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19*, p. 3.

Frente a ello, cabe hacernos la misma pregunta planteada por ISLER, esto es: A partir del COVID-19 ¿Fenece la garantía legal por su ocurrencia o persiste bajo ciertas condiciones y términos? La dificultad que presenta esta interrogante surge, ya que la LPDC no la resuelve, ni tampoco explicita reglas referentes a la procedencia y efectos del caso fortuito o fuerza mayor en esta materia<sup>3</sup>.

ISLER, citando a DE LA MAZA y VIDAL, expone que, para responder a dicha pregunta se debe distinguir según si el caso fortuito (la pandemia) impide permanentemente la ejecución de la obligación o bien si la imposibilidad será sólo temporal. En otras palabras, lo que se debe indagar es si el derecho que no puede ejercerse podrá o no tener lugar transcurrida la emergencia; y la conclusión a la que llega es que la imposibilidad es temporal, de manera que, si bien no extingue la obligación, puede dar lugar a dos consecuencias jurídicas, en donde una de ellas es la suspensión de la ejecución de ciertos deberes y obligaciones y con ello de los plazos extintivos a los cuales ambos se encuentran sometidos<sup>4</sup>.

Con todo, si bien la LPDC no expresamente resuelve dicho problema, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), a partir de una interpretación armónica de las normas de la Ley N° 19.496 y sus principios, sostuvo en una Circular Interpretativa que el plazo de la prescripción para ejercer los derechos de los consumidores que emanan de las distintas garantías y del retracto legal, debían suspenderse a partir del 18 de marzo de 2020 hasta que el Estado de Excepción Constitucional llegue a su término efectivo, debido a que los consumidores se encontraban impedidos de ejercerlos por las medidas sanitarias decretadas<sup>5</sup>. Ello tiene relación con dos máximas: una, en que el retardo en el cumplimiento de obligaciones recíprocas se compensa, conocida como “la mora purga la mora”; y la segunda, denominada “*contra non valente agere non currit praescriptio*”, esto es, que la prescripción no corre contra aquel que no puede ejercer la acción.

En este sentido, es imposible para los consumidores cumplir con la exigencia de acudir a las dependencias de los proveedores, a fin de ejercer sus derechos

---

<sup>3</sup> ISLER, Erika (2020) “La incidencia del Covid-19 en el ejercicio de la garantía legal”, *Revista de Derecho* (Universidad Católica del Norte), Vol. 27 N° 5, pp. 2-3.

<sup>4</sup> ISLER, Erika (2020) “La incidencia del Covid-19 en el ejercicio de la garantía legal”, *Revista de Derecho* (Universidad Católica del Norte), Vol. 27 N° 5, pp. 5-6.

<sup>5</sup> Resolución Exenta SERNAC N° 340 de 9 de abril de 2020, *Aprueba circular interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19*, p. 5.

consagrados en los artículos 19, 20, 21, 40 y 41 LPDC sin poner en riesgo la vida, seguridad y salud; y, además, soportar la carga de examinar los vicios o anomalías de los bienes que compraron o solicitar la reparación de los servicios<sup>6</sup>. Por otra parte, los proveedores, se ven ante similar imposibilidad de cumplir con su deber legal de mantener operando sus servicios de postventa sin arriesgar la salud de sus dependientes. Lo primero, debido al resguardo de la seguridad en el consumo consagrado en el artículo 3 letra d) de la LPDC<sup>7</sup>, tanto en el cumplimiento de sus deberes legales de postventa y de profesionalidad en su carácter de proveedores, como en sus obligaciones de seguridad en su rol de empleadores.

En efecto, la lógica sugiere que los estados de excepción constitucional y decretos de cuarentenas obligatorias que se han decretado en algunas zonas del país, producen efectos en los contratos de consumo celebrados con los proveedores, toda vez que los consumidores tienen severas restricciones a su libertad de desplazamiento y movilización y que, además, los proveedores están asumiendo modalidades de teletrabajo o cierre de locales o puntos de venta, y por ende, del deber legal de atención de postventa. Por ello, tal como expone DOMÍNGUEZ<sup>8</sup>, es posible concebir que estamos frente a un hecho irresistible para el consumidor (y también para los proveedores); y, por lo tanto, se debería tolerar la suspensión de la prescripción por acontecer un caso fortuito<sup>9</sup>.

Al respecto, si se realiza una interpretación finalista y centrada en la protección al consumidor, es posible sostener que la parte débil de la relación de consumo requiere del beneficio de la suspensión de la prescripción para garantizar el ejercicio de sus derechos o acciones. Ello es muy importante en el contexto de consumo, el cual, se basa en las asimetrías de información y negociación, por lo que exige de parte de quienes amparan los derechos de los consumidores, los

---

<sup>6</sup> Resolución Exenta SERNAC N° 340 de 9 de abril de 2020, *Aprueba circular interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19*, p. 6.

<sup>7</sup> ISLER, Erika (2020) “La incidencia del Covid-19 en el ejercicio de la garantía legal”, *Revista de Derecho* (Universidad Católica del Norte), Vol. 27 N° 5, p. 7.

<sup>8</sup> DOMÍNGUEZ, Ramón (2004). *La prescripción extintiva. Doctrina y jurisprudencia*. (Editorial Jurídica de Chile), p. 326.

<sup>9</sup> Resolución Exenta SERNAC N° 340 de 9 de abril de 2020, *Aprueba circular interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19*, p. 7.

mayores esfuerzos en aras de lograr la protección allí donde el legislador no alcanzó a regular expresamente.

De esta manera, si durante la vigencia de la garantía, los consumidores perciben una falla, desperfecto o, en general, algún incumplimiento que los habilite a reclamar ante el proveedor, podrán ejercer su derecho durante el tiempo preestablecido sin considerar, para el cómputo de éste, el periodo de suspensión entre el inicio y fin del estado de excepción<sup>10</sup>. Lo anterior, ya que no debemos confundir el ejercicio del derecho con la duración de la garantía; en otras palabras, no se trata de aumentar el plazo de la garantía, sino que, se suspende y no se cuenta para el cómputo final en ejercerla.

Finalmente, es importante destacar que la dictación de esta Circular responde al objetivo de otorgar certeza jurídica y previsibilidad al mercado en los criterios de protección a los derechos de los consumidores, y a la vez, unificar los criterios en torno a la forma en que opera este beneficio, cerrando espacios a un trato desigual o discriminatorio. En este mismo sentido, tanto vale en estas circunstancias generar incentivos alineados con el resguardo del derecho básico de los consumidores a la seguridad, como generar instrumentos de certeza en espacios en que el legislador de consumo ha dejado abierto y en el que todo proceso de interpretación auténtica del legislador, única que emerge como voluntad del "autor originario del texto"<sup>11</sup>, resultaría evidentemente ineficaz.

---

<sup>10</sup> Resolución Exenta SERNAC N° 340 de 9 de abril de 2020, *Aprueba circular interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19*, p. 9.

<sup>11</sup> BETTI, Emilio (2006). *La interpretación jurídica. Páginas Escogidas*, (compilación y traducción A. VERGARA, Editorial Lexis Nexis), p. 57.