

15 de abril de 2020

SERNAC dicta Circular Interpretativa sobre plazos para ejercer garantías de los consumidores.

A propósito de la crisis sanitaria generada por la pandemia COVID-19, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), por medio de la Resolución Exenta N°0340¹, dictó una circular interpretativa en relación a los plazos para hacer valer las garantías de los consumidores respecto de los bienes y servicios que adquieren.

El SERNAC, en ejercicio de su facultad para interpretar administrativamente la ley, ha determinado que los plazos para hacer valer las garantías se los consumidores se encuentran suspendidos mientras dure el estado de catástrofe decretado por el gobierno.

El servicio fundamenta su resolución enfatizando la necesidad de proteger la salud de los consumidores, atendido que forzarlos a salir de sus hogares para ejercer las garantías por los productos que adquieran mientras dure la emergencia sanitaria supone exponerlos al contagio. Al mismo tiempo, considerando las cuarentenas decretadas, las restricciones y sugerencias hechas por la autoridad para limitar el desplazamiento de las personas y el cierre de varias tiendas, muchos consumidores se verían impedidos de ejercer oportunamente sus derechos.

Por ello, el SERNAC ha interpretado que, mientras dure el estado de excepción constitucional², se encontrarán suspendidos los plazos para ejercer las garantías a las que tengan derecho los consumidores. Esto incluye todo tipo de garantía, es decir, la garantía otorgada por la ley, las que los proveedores ofrezcan voluntariamente y aquellas dirigidas a asegurar la satisfacción de los consumidores.

Juan Cristóbal Gumucio
jcgumucio@cariola.cl

¹ https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58446_archivo_01.pdf.

² Decretado el 18 de marzo por 90 días.