



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CONTINUIDAD DE SERVICIOS EDUCACIONALES QUE RESUELVE SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N° 6059.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 515

SANTIAGO, 17 DE JULIO DE 2020

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el SERNAC puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6059 de fecha 21 de enero de 2020.

5.- La "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6.- La "Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus (Covid-19)" aprobada por resolución exenta N° 371 de 23 de abril de 2020.

7.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre continuidad de servicios educacionales que resuelve Solicitud N° 6059", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CONTINUIDAD DE SERVICIOS EDUCACIONALES QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6059

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6059 mediante la cual se consulta sobre el cumplimiento o incumplimiento de contratos de prestación de servicios universitarios a raíz de los eventos nacionales ocurridos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2019.

1. Antecedentes

Dada la contingencia nacional un proveedor de servicios educacionales universitarios no ha podido impartir clases de manera presencial. Es por ello que ofreció modalidades *E Learning* y *B Learning* a fin de dar cumplimiento y continuidad a la prestación del servicio.

En este contexto, considerando que su contrato consistía en prestar un servicio presencial, consulta acerca del cumplimiento o incumplimiento a la normativa de protección al consumidor.

2. Interpretación Jurídica

Previo al análisis, es menester señalar que la calidad de la prestación de servicios consultada encuentra regulación especial¹, por lo que, de conformidad con el artículo 2 letra d) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), la normativa de consumo no es aplicable en virtud de la exclusión expresa, situación que se daría en el caso objeto de la solicitud de interpretación, toda vez que la interrogante planteada implica una actividad interpretativa respecto del contenido y forma de cumplimiento alternativo del servicio educativo prestado.

No obstante lo anterior, este Servicio reproducirá, a continuación, los criterios generales bajo los cuales los proveedores darían cumplimiento o incumplimiento a las normas de protección del consumidor.

¹ A saber, Ley 20.370 que establece la Ley General de Educación; Ley 21.091 sobre Educación superior; Ley 21.904 sobre Universidades Estatales, entre otras.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Así, con fecha 29 de noviembre este Servicio aprobó la dictación de una Circular Interpretativa sobre la materia² en la que se sostiene que: “*El proveedor que, por circunstancias excepcionales, calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, no puede dar íntegro cumplimiento al contrato o los deberes legales o asumidos voluntariamente debe adoptar todas aquellas medidas razonables tendientes a moderar o limitar los perjuicios derivados de dicha inejecución*”. Dicha conclusión, tal y como se menciona en la Circular, es de carácter excepcional, por lo que, la regla general en materia de consumo es el cumplimiento íntegro de los términos contractuales y, sólo en caso de ser imperativo y necesario, éste podrá ser prestado mediante formas alternativas de cumplimiento, manteniendo siempre a resguardo los intereses de los consumidores.

En lo que dice relación con la prestación educacional objeto de esta solicitud de interpretación, como señalamos, existe normativa especial y, además pronunciamiento de parte de las autoridades competentes, tanto el Ministerio de Educación como la Superintendencia de Educación Superior³, en las que se establecen los lineamientos generales respecto de la actividad educacional en tiempos de COVID-19.

3. Conclusiones

De conformidad con lo expuesto en el artículo 2 letra d), este Servicio estima que no es competente para pronunciarse sobre el asunto objeto de la presente solicitud de interpretación administrativa.

De esta manera, determinar si modalidades *E Learning* y *B Learning* son cumplimientos perfectos implicaría realizar una labor interpretativa sobre contenido y calidad de la prestación educacional a fin de determinar si su cumplimiento alternativo es o no equivalente a lo originalmente contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, en otro tipo de servicios educacionales motivados principalmente por su carácter presencial, la equivalencia debe considerar un proceso transparente sobre la nueva estructura de costos.

En este sentido, se deberá estar a las normas de educación superior y sus respectivas interpretaciones sectoriales emanadas de las autoridades correspondientes, en particular, el Ministerio de Educación y la Superintendencia de Educación Superior.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre continuidad de servicios educacionales que resuelve Solicitud N° 6059” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

² “Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales” aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019. Además, este Servicio cuenta con una segunda Circular Interpretativa que regula los hechos consultados, pero a raíz de la presencia de pandemia producida por el Coronavirus (“Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus [Covid-19]”) aprobada por Resolución Exenta N° 371 de 23 de abril de 2020.

³Disponibles en

<https://www.sesuperior.cl/mineduc-anuncia-plan-de-accion-para-instituciones-de-educacion-superior-por-covid-19/> y en <https://www.sesuperior.cl/ses-dicta-instrucciones-y-define-alcance-de-caso-fortuito-o-fuerza-mayor-en-la-educacion-superior-ante-emergencia-por-covid-19/>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.



LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FBC

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección Juicios.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.