



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00812

SANTIAGO, 22 SEP 2022

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL SENTIDO Y ALCANCE DEL
TÉRMINO ACCESO O ACCESIBLE EN LA
LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 33.041.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el 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; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la 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; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; 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 al Servicio Nacional del Consumidor la potestad 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, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubieren motivos fundados como en la especie, 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 Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 33.041 de fecha 27 de enero de 2022.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre el sentido y alcance del término acceso o accesible en la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.041", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL SENTIDO Y ALCANCE DEL TÉRMINO ACCESO O ACCESIBLE EN LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 33.041.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 33.041 se requiere la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC") que contienen el término "acceso" o "accesible", como por ejemplo los artículos 3° bis y 32.

En específico, se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") respecto del sentido y alcance de dichos términos en la LPDC, consultando si la ley, al utilizarlos, regula únicamente la disponibilidad de determinados documentos o bien, obliga a los proveedores a efectuar adecuaciones para lograr accesibilidad universal.

Adicionalmente, requiere la aclaración del sentido, alcance y forma de fiscalización de la modificación introducida por la Ley N° 21.398 al inciso primero del artículo 17 de la LPDC, relativo a la adaptación de los contratos de adhesión con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a la consulta contenida en la primera parte del requerimiento, esta es, si la LPDC, en aquellas disposiciones que contienen el término acceso o accesible, regula únicamente la disponibilidad de determinados documentos o bien, obliga a los proveedores a efectuar adecuaciones para lograr accesibilidad universal, es necesario clarificar qué se entiende por accesibilidad universal. Según el artículo 9° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificado por Chile en el año 2008, los Estados Partes, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, adoptarán medidas

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.

Por su parte, el artículo 2° de la misma Convención, dispone que se entiende por diseño universal el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

En la misma línea, la Ley N° 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, consagra en su artículo 8° que, con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso. Esta ley, conforme al mismo artículo, entiende por exigencias de accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal, y por ajustes necesarios a aquellas medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

Así, recogiendo la normativa vigente, es posible definir la accesibilidad universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible².

Sentado lo anterior, conviene identificar cuáles son las disposiciones de la LPDC que contienen el término acceso o accesible, para efectos de determinar si mediante su utilización el legislador exige - o no- a los proveedores efectuar adecuaciones para lograr accesibilidad universal.

El numeral 3° del artículo 1°, al definir información básica comercial, dispone que ésta debe ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

Por su parte, el artículo 3° bis, al regular el derecho a retracto, obliga a los proveedores a informar la existencia de este derecho y su exclusión -cuando la ley así lo permita- de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

A su vez, el artículo 12 A establece que, en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de

² Decreto N° 47 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija el nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Respecto del mismo tipo de contratos, el artículo 32 regula que los proveedores deberán informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado, y si éste será accesible al consumidor.

Como se desprende del tenor literal de tales disposiciones, mediante ellas la ley se limita a consagrar la obligación de los proveedores de otorgar acceso a los consumidores a determinada información o antecedentes (información básica comercial, información sobre el derecho a retracto, condiciones generales de contratación y su almacenamiento, y los pasos que deben seguirse para contratar a distancia), recurriendo para tal efecto al uso general de las palabras acceso y accesible, considerando que el legislador no definió estos términos expresamente en el artículo 1º ni ningún otro de la LPDC, por lo que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 20 del Código Civil³, deben interpretarse en su sentido natural y obvio.

Según la Real Academia Española, el significado de la palabra acceso es "acción de llegar o acercarse" y "entrada al trato o comunicación con alguien", mientras que "accesible" significa "adjetivo que se aplica a la persona o cosa a la que se puede acceder o llegar sin dificultad".

Así, tratándose de la normativa en análisis, es posible interpretar que mediante la utilización de tales términos el legislador exige a los proveedores poner a disposición de los consumidores los antecedentes que mandata la ley, de un modo que les permita recibir su contenido sin dificultad o entorpecimientos. Además, dependiendo de la norma de que se trate, el acceso debe cumplir con determinadas características, como ser claro, expedito y oportuno (numeral 3º del artículo 1º) o claro, comprensible e inequívoco (artículo 12 A).

De esta forma, no obstante a que este Servicio advierte que la accesibilidad universal debe ser perseguida, promovida y garantizada por el Estado en virtud de la normativa citada previamente, los artículos revisados de la LPDC no establecen de manera específica la obligación de los proveedores de efectuar las adecuaciones necesarias para asegurar acceso universal a determinados antecedentes, en circunstancias que es posible desprender de la revisión de la normativa vigente, que el legislador nacional, cuando consagra deberes u obligaciones en materia de accesibilidad universal, lo hace en términos expresos, tal como se identifica en, por ejemplo, el inciso segundo del artículo 13 de la Ley N° 19.947 que establece la Nueva Ley de Matrimonio Civil; en los artículos 2º bis, 4º bis, 5º, entre otros de la Ley N° 19.712 del Deporte; en los artículos 149, 222 y otros del DFL 1/2007 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; entre muchas otras, incluyendo la Ley N° 21.398, que introdujo en el inciso primero del artículo 17 de la LPDC la obligación de los proveedores de adaptar sus

³ Código Civil, artículo 20: "Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; pero cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

contratos de adhesión con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.

Tal incorporación al artículo 17 se efectuó precisamente porque, de forma previa a la entrada en vigencia de la Ley N° 21.398, no existía en la LPDC ninguna disposición que comprendiera, de manera expresa, deberes u obligaciones específicos de los proveedores tendientes a asegurar el debido resguardo y respeto de los derechos de los consumidores en situación de discapacidad.

En definitiva, si bien resulta deseable y esperable que la normativa asegure la accesibilidad universal en cada uno de los ámbitos relacionados con el consumo de bienes y servicios, a fin de otorgar debida protección a los derechos de todos los consumidores, incluyendo aquellos que se encuentran en una situación de discapacidad, la legislación vigente sólo impone obligaciones específicas en la materia en el inciso primero del artículo 17, no resultando posible extender dicha obligación mediante el ejercicio de la facultad interpretativa.

Con todo, cabe hacer presente que los proveedores se encuentran obligados a respetar y garantizar el ejercicio de los derechos irrenunciables de los consumidores, entre los que es posible destacar en esta materia el derecho a no ser discriminados arbitrariamente por parte de los proveedores, la seguridad en el consumo de bienes o servicios, y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, todos consagrados en el inciso primero del artículo 3° de la LPDC.

En este punto toma relevancia la Circular Interpretativa sobre noción del consumidor hipervulnerable dictada por este Servicio⁴, que identifica a las personas con discapacidad como posibles consumidores hipervulnerables en virtud del criterio de vulnerabilidad endógena, es decir, una vulnerabilidad preexistente al consumo, referida a, por ejemplo, el género, la orientación sexual, la capacidad económica de cada individuo, su nivel educacional y/o poder de negociación, algún tipo de discapacidad física, psicológica o psíquica, entre otros.

Además, dicho instrumento interpreta que el derecho irrenunciable de los consumidores a no ser discriminados arbitrariamente por parte de los proveedores constituye una consagración legal directa del principio de igualdad, conforme al cual, situaciones iguales deben ser tratadas iguales y las situaciones desiguales deben ser tratadas desigualmente.

De este modo, cuando los proveedores constaten que los consumidores se encuentran en una situación de hipervulnerabilidad, deberán efectuar las adecuaciones y gestiones pertinentes para que aquellos puedan ejercer debidamente sus derechos. En la evaluación de la suficiencia de estas adecuaciones y gestiones, toma especial relevancia el deber de profesionalidad del proveedor establecido en el artículo 23 de la LPDC, pues, si bien ya existe un estándar de exigencia elevado para el proveedor, producto de su carácter de profesional experto en su negocio, éste deberá aumentarse aún más en aquellos casos en que nos encontremos frente a un consumidor hipervulnerable, ya que ésta circunstancia exagera su posición de desventaja en la relación de consumo.

⁴ Circular Interpretativa sobre noción del consumidor hipervulnerable, aprobada mediante Resolución Exenta N° 1038 de fecha 31 de diciembre de 2021. Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64930.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Lo anterior, además de la obligación de los proveedores de cumplir con la normativa especial que los obligue a efectuar determinados ajustes en sus dependencias, como rutas de acceso, rampas, ascensores, dotación mínima de estacionamientos y baños para personas con discapacidad, dispuestos por el Decreto Supremo N° 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que modifica la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (DS. N° 47 de 1992), y que incorpora las normas necesarias para dar cumplimiento al artículo 28 de la Ley N° 20.422.

Asimismo, en la misma Circular previamente referida, este Servicio explicita las medidas de mitigación que aplica y aplicará para brindar la tutela que los consumidores hipervulnerables requieren, en el marco de las facultades que la propia ley le otorga en el artículo 58 de la LPDC. Estas son: el ejercicio de la facultad de fiscalización con priorización de grupos vulnerables de consumidores; la promoción y difusión de los derechos y deberes de los consumidores a través de campañas publicitarias, programas de educación, estudios de mercado, entre otras; la actualización y adaptación del sistema de ingreso de reclamos del SERNAC, y el ejercicio de la facultad de interpretación administrativa. Tratándose de esta última facultad, el Servicio se encuentra elaborando una Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a las obligaciones introducidas por la Ley N° 21.398 en el inciso primero del artículo 17 de la Ley N° 19.496, trabajando para ello de manera coordinada con el órgano público competente y con las organizaciones de la sociedad civil con conocimiento y experiencia en la materia, a fin de promover y cumplir efectivamente con lo mandatado por el legislador en materia de accesibilidad universal.

Adicionalmente, este Servicio promueve y valora la adopción por parte de los proveedores de todo tipo de medidas y adecuaciones tendientes a lograr acceso universal de la información que resulte relevante para los consumidores al contratar bienes y servicios.

En cuanto a la segunda parte del requerimiento, no es posible otorgar una respuesta mediante este instrumento interpretativo, pues como se adelantó, la materia consultada será objeto de una Circular Interpretativa que está siendo elaborada por este Servicio, y cuya publicación se efectuará a la brevedad posible, de acuerdo con los criterios de priorización de esta Institución.

III. Conclusión

Conforme con lo analizado, este Servicio interpreta que los términos acceso y accesible utilizados por el legislador en los artículos 1° N° 3, 3° bis, 12 A y 32 de la LPDC deben interpretarse en su sentido natural y obvio, por lo que, en virtud de tales disposiciones, los proveedores están obligados a poner a disposición de los consumidores los antecedentes que mandata la ley, de un modo que les permita recibir su contenido sin dificultad o entorpecimientos.

Así, en definitiva, si bien resulta deseable y esperable que la normativa asegure la accesibilidad universal en cada uno de los ámbitos relacionados con el consumo de bienes y servicios, la legislación vigente sólo impone obligaciones específicas en la materia en el inciso primero del artículo 17, no resultando posible extender dicha obligación mediante el ejercicio de la facultad interpretativa.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de ello, los proveedores se encuentran obligados a respetar y garantizar el ejercicio de los derechos irrenunciables de los consumidores. Consecuentemente, cuando los proveedores constaten que los consumidores se encuentran en una situación de hipervulnerabilidad, deberán efectuar las adecuaciones y gestiones pertinentes para que aquellos puedan ejercer debidamente sus derechos.


En cuanto a la segunda parte del requerimiento, no es posible otorgar una respuesta mediante este instrumento interpretativo, pues la materia consultada será objeto de una Circular Interpretativa que está siendo elaborada por este Servicio, y cuya publicación se efectuará a la brevedad posible, de acuerdo con los criterios de priorización de esta institución.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el sentido y alcance del término acceso o accesible en la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.041" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación 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.**



JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Distribución: Subdirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Fiscalía Administrativa - Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional - Direcciones Regionales - Oficina de partes.