



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00815

SANTIAGO, 22 SEP 2022

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE APLICACIÓN DEL
PROCEDIMIENTO COLECTIVO
REGULADO EN LA LEY N° 19.496 A LAS
INSTITUCIONES DE SALUD
PREVISIONAL, QUE RESUELVE
SOLICITUD N° 33044.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija 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 el DFL N° 29 que fija 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 la potestad al Servicio Nacional del Consumidor 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 Servicio Nacional del Consumidor puede ejercer su potestad interpretativa en casos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- Resolución Exenta N° 0488, de fecha 03 de julio de 2020, que aprueba Dictamen Interpretativo sobre Aplicación de la Ley N° 19.496 a ISAPRE que resuelve solicitud N° 6022.

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 33044 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 Interpretativo sobre aplicación del procedimiento colectivo regulado en la Ley N° 19.496 a las Instituciones de Salud Previsional, que resuelve solicitud N° 33044", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO COLECTIVO REGULADO EN LA LEY N° 19.496 A LAS INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 33044

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 33.044 mediante la cual se consulta sobre la aplicación de las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "la ley")¹ a los proveedores Instituciones de Salud Previsional (en adelante, "Isapres"), según se expone a continuación.

I. Antecedentes

El solicitante requiere la interpretación del artículo 2 letra f) y 2 bis de la LPDC en cuanto a la correcta aplicación de estos artículos para determinar si procede demandar colectivamente a una Isapre, señalando que de conformidad al artículo 2 bis letra c) no existe otra ley especial que prescriba indemnizaciones en éste ámbito estimando que la vía correcta sería el procedimiento que regula la LPDC.

Ante ello, se solicita a este Servicio manifestarse acerca de la aplicación de la normativa de consumo a las Isapres, en específico a aquellas normas que regulan los mecanismos de protección de interés colectivo o difuso.

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 que FIJA 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

II. Interpretación jurídica

Para efectos de confeccionar una respuesta, deberemos tener en consideración lo prevenido en los artículos 2 letra f) y 2 bis letra b) de la LPDC, puesto que estas normas regulan el ámbito de aplicación de la normativa de consumo.

En el análisis de estas normas, y de acuerdo con un pronunciamiento previo de este Servicio², dos serían las posibles interpretaciones sobre la perspectiva de la aplicación de la LPDC.

Mientras la primera de ellas permite sostener que no es procedente la aplicación de la LPDC cuando se trata de los servicios que presta la Isapre, dada la exclusión expresa de dichas entidades de acuerdo con el tenor literal del artículo 2 letra f); la segunda interpretación, sostiene que si bien el artículo citado excluye a las Isapres, dicha exclusión no alcanza a los casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, toda vez que se contempla una contra excepción en el artículos 2 bis letra b).

El referido artículo 2 bis establece que, "No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean; b) **En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento(...)**". (énfasis agregado)

Siguiendo la interpretación contenida en la resolución Exenta N° 0488, este Servicio concluye, tal como lo hizo en su oportunidad, que no existe prohibición de accionar por parte del SERNAC en contra de las Isapres actuando dentro de la esfera de sus facultades, por aplicación del artículo 2 bis letra b) para perseguir las indemnizaciones mediante el procedimiento establecido en los artículos 51 y siguientes de la LPDC.

Dicha interpretación se sustenta en que, la letra a) del artículo 2 bis, establece como primera contra excepción a las exclusiones, aquellas hipótesis en la cual la regulación sectorial no las prevea, lo que se traduce, en términos simples, en que la LPDC será aplicable en todo aquello no contemplado por leyes especiales.

En particular, respecto de el tipo de proveedores objeto del presente dictamen, el Libro III del DFL 1 de 2005, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979, la Ley N° 18.933, y la Ley N° 18.469, que regula el Sistema Privado de Salud administrado por las Isapre aborda los incumplimientos en que puede incurrir el proveedor **únicamente desde un punto de vista administrativo**, disponiendo la aplicación de sanciones monetarias a beneficio fiscal, cancelaciones en registros y otros similares³, **sin hacerse cargo de una eventual responsabilidad civil e infraccional por vulneración de los derechos de los consumidores.**

² Resolución Exenta N° 0488, de fecha 03 de julio de 2020, que aprueba Dictamen Interpretativo sobre Aplicación de la Ley N° 19.496 a ISAPRE que resuelve solicitud N° 6022, pág. 2.

³ Artículos 220 y siguientes del DFL 1 del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud Pública. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=249177>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Lo anterior reafirma la interpretación sobre la base de que, en el caso en comento, nos encontramos frente a una hipótesis de contra excepción a las exclusiones de la aplicación de la LPDC, haciéndola, por tanto, aplicable a todo aquello que no prevé la normativa sectorial, especialmente en lo relativo al procedimiento de causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores y en su derecho para solicitar las indemnizaciones que correspondan.

Ahora bien, al momento de accionar colectivamente se deberá estar a lo dispuesto por las normas procesales establecidas en la LPDC como además a la regulación general en lo que dice relación con la determinación y prueba del daño que funda una demanda indemnizatoria.

Sin perjuicio de la interpretación, no es menos cierto que, como en todo proceso judicial, existe un riesgo asociado, especialmente si consideramos que, sobre este tema existen fallos en que se han rechazado las acciones colectivas interpuestas por Asociaciones de Consumidores en contra de las Isapres⁴.

De esta forma, atendido el riesgo asociado y la existencia de mecanismos individuales tanto administrativos como judiciales que permiten resolver, de manera más inmediata⁵, el problema al que se enfrentan los consumidores, este Servicio no ha presentado acciones de interés colectivo o difuso ni iniciado procedimientos voluntarios colectivos en contra de Isapres, a pesar de ser legitimado activo.

III. Conclusión

De acuerdo con la normativa analizada y los argumentos jurídicos expuestos, considerando especialmente la Resolución Exenta N° 0488 del 3 de julio de 2020, este Servicio interpreta que el SERNAC puede ejercer mecanismos colectivos en contra de las Isapres, fundado en la aplicación del artículo 2 letra f) y 2 bis de la LPDC y, en consecuencia, perseguir la indemnización por los perjuicios sufridos por los consumidores ante la infracción de normas protectoras a los derechos de los consumidores por parte de las Isapres.

⁴ Véase en el sitio web del Poder Judicial los roles: C-11.635-2014 del 24° Juzgado Civil de Santiago; C-11.665-2014 del 25° Juzgado Civil de Santiago; C-11.667-2014 del 7° Juzgado Civil de Santiago; C-11.669-2014, 1° Juzgado Civil de Santiago; C-11.678-2014 del 2° Juzgado Civil de Santiago; C-27.251-2015 del 6° Juzgado Civil de Santiago; C-1.640-2017 del 8° Juzgado Civil de Santiago; C-1.639-2017 del 7° Juzgado Civil de Santiago; C-1.638-2017 del 4° del Juzgado Civil de Santiago; C-5.697-2017 del 3° Juzgado Civil de Santiago; C-1.641-2017 del 3° Juzgado Civil de Santiago; C-35.372-2018 del 13° Juzgado Civil de Santiago; C-42.061-2018 del 13° Juzgado Civil de Santiago; C-35.345-2018 del 28° Juzgado Civil de Santiago; C-35.373-2018 del 30° Juzgado Civil de Santiago; C-19.007-2019 del 26° Juzgado Civil de Santiago. Disponibles para consulta en: www.oficinajudicialvirtual.cl

⁵ El Juicio Colectivo es un proceso de lato conocimiento y, por tanto, sus plazos son mucho más amplios que medidas de tipo administrativas o el propio Recurso de protección.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre aplicación del procedimiento colectivo regulado en la Ley N°19.496 a las Instituciones de Salud Previsional, que resuelve solicitud N° 33044" 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.**



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

AGC/NPC

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.

