



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00818

SANTIAGO, 22 SEP 2022

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL RÉGIMEN DE
RESPONSABILIDAD APLICABLE A LOS
PROVEEDORES DEL SERVICIO DE
RESCATE MÉDICO, Y LA TERMINACIÓN
DE SUS CONTRATOS, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 32.191.**

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, la Ley 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.191 de fecha 31 de diciembre de 2021.

5.- 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 régimen de responsabilidad aplicable a los proveedores del servicio de rescate médico, y la terminación de sus contratos, que resuelve la solicitud N° 32.191", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD APLICABLE A LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE RESCATE MÉDICO, Y LA TERMINACIÓN DE SUS CONTRATOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 32.191.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 32.191 se requiere la interpretación de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante, "LPDC").

Específicamente, se consulta al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") si, de acuerdo con los artículos referidos, los proveedores del servicio de rescate médico tienen algún tipo de responsabilidad por la no prestación o prestación tardía del servicio contratado. Además, consulta acerca de la posibilidad de poner término al contrato celebrado con tales proveedores, cuando el consumidor no desee continuar pagando por un servicio no prestado o prestado tardíamente.

II. Interpretación jurídica

En primer lugar, para dar respuesta a lo consultado, es menester determinar si la LPDC resulta aplicable a la relación contractual existente entre los prestadores del servicio de rescate médico y sus usuarios.

Según el artículo 2° letra f) de la LPDC, quedan sujetos a las disposiciones de dicha ley los **actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud**, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.

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

Considerando tal disposición, la contratación y ejecución del servicio móvil de rescate médico, al tratarse de un servicio del ámbito de la salud no regulado en leyes especiales, se encuentra sujeta a las disposiciones de la LPDC en todo aquello que no esté comprendido en las excepciones que la norma regula expresamente, debiendo los proveedores de dicho servicio dar cumplimiento no sólo a todas las obligaciones que del contrato se derivan, sino a las disposiciones de la LPDC, las cuales les asisten plenamente a los consumidores.

Lo anterior sin perjuicio de las excepciones contenidas en el mismo artículo 2º letra f), dentro de las que es posible destacar, en virtud de lo consultado en la solicitud, la exclusión de las prestaciones de salud y de las materias relativas a su calidad. No obstante, para que dichas exclusiones procedan, según el tenor literal de la disposición en análisis, es necesario que se haya ejecutado la prestación de salud, pues en el caso contrario, no resulta posible evaluar, en materia de responsabilidad, el efectivo cumplimiento de las mismas y menos aún su calidad. Para delimitar la procedencia de tales exclusiones, es preciso hacer referencia a la voz "prestaciones de salud" utilizada por el legislador. Según la Superintendencia de Salud, aquellas corresponden a "las prestaciones necesarias que se requieren para el tratamiento o diagnóstico de una determinada patología", es decir, para encontrarnos frente a las hipótesis de exclusión recién indicadas, es imprescindible que el prestador efectivamente ejecute acciones que tengan como objeto tratar o diagnosticar una patología, pues a partir de ello el consumidor ostenta la calidad de paciente y obtiene la protección de las leyes especiales que rigen la materia.

Tal interpretación resulta armónica con lo discutido durante la tramitación de la Ley N° 19.955, que en el año 2004 incorporó el literal f) del artículo 2º, y cuya redacción vigente se propuso en el Senado, específicamente en el Segundo Trámite Constitucional. En esta instancia, uno de los Senadores que elaboró la propuesta aprobada, al explicar el alcance y objeto de la disposición, afirmó que ésta permite "compatibilizar el rol del SERNAC con el de la Superintendencia del ramo y los de otros organismos de control para los distintos aspectos de la reforma sanitaria. De esta forma, las prestaciones propiamente de salud, tanto médicas como no médicas, quedan excluidas de la fiscalización del SERNAC, el cual se podrá ocupar de todos los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios"², agregando que "el texto que se concordó con el propio SERNAC incorpora al ámbito de la ley los actos celebrados con ocasión de la contratación de servicios en el área de la salud, excluyéndose los mencionados en la proposición, propios de la competencia de la Superintendencia de Salud, que acabamos de crear", es decir, **la exclusión resulta aplicable sólo a aquellas prestaciones propiamente de salud, y que son supervigiladas por la Superintendencia de Salud.**

En definitiva, la LPDC excluye de su aplicación, en lo que aquí importa, a las prestaciones de salud y las materias relativas a su calidad, y no a quienes reúnen las condiciones para ser catalogados como prestadores de salud, pues éstos ofrecen una serie de servicios dentro de su ámbito de operación que no cumplen con los supuestos para ser calificados como prestaciones de salud, encontrándose, por tanto, obligados a dar estricto cumplimiento a tal ley, salvo por las excepciones reguladas expresamente en ella.

² Historia de la Ley N° 19.955. Segundo Trámite Constitucional: Senado. Discusión en Sala de fecha 04 de mayo de 2004. Diario de Sesión, Sesión 53, p.43.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En segundo lugar, siguiendo el orden de lo consultado por el requirente, procede dilucidar la responsabilidad que la LPDC atribuye a estos proveedores por la no prestación o prestación tardía del servicio móvil de rescate médico.

Para ello, es preciso clarificar que los prestadores de aquél servicio, en su calidad de proveedores, se rigen por todas las normas de la LPDC aplicables a todos los proveedores, de modo tal que deben cumplir con las obligaciones dispuestas en tal estatuto protector, y someterse a las consecuencias jurídicas que la ley prescribe ante su incumplimiento, sin consideración especial alguna.

En esta materia toma especial relevancia la obligación que pesa sobre todo proveedor de bienes o servicios de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, consagrada en el artículo 12 de la LPDC, y en virtud de la cual, el proveedor del servicio móvil de rescate debe prestar la asistencia médica dando íntegro cumplimiento a lo convenido con el consumidor, cumpliendo debidamente con su deber de profesionalidad.

Cabe destacar que la rapidez y oportunidad con que se presta el servicio de rescate médico resulta esencial en atención a las circunstancias que motivan su contratación y prestación, pues la integridad del consumidor se encuentra en riesgo por una situación de urgencia o emergencia y cualquier tipo de dilación puede tener consecuencias irreparables. Precisamente, la celeridad e inmediatez ofrecida por este tipo de proveedores en su publicidad, que se integra al contrato en virtud de lo dispuesto en el artículo 1º N° 4, en relación con el artículo 28 de la LPDC, es un factor determinante para su contratación, ya que es la ventaja comparativa con la que cuentan respecto del resto de los prestadores de servicios de salud, ya sean públicos o privados, que deben dar respuesta a un gran número de requerimientos, con recursos limitados.

Asimismo, según el artículo 23 de la LPDC, también aplicable a este tipo de proveedores, comete infracción a las disposiciones de dicha ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Sobre dicho artículo, debemos precisar que la simple alegación de falta de disponibilidad de ambulancias, vehículos de asistencia o personal médico para prestar el servicio en la oportunidad que es requerido, en caso alguno resulta suficiente para descartar la negligencia exigida por el artículo 23 para su procedencia, pues los proveedores, en virtud del deber de profesionalidad que se desprende del mismo artículo, deben gestionar su negocio de un modo que les permita dar cobertura a la totalidad de sus beneficiarios, más aún considerando que la vida y la salud de éstos está involucrada. Así, forma parte del ámbito de responsabilidad de cada proveedor, determinar la cantidad de consumidores a los que puede prestar su servicio adecuada e íntegramente, en virtud de su capacidad tanto técnica como material. De este modo, la insuficiencia de infraestructura, insumos, personal u otros elementos para prestar el servicio en los términos contratados, es imputable al propio proveedor, salvo en aquellas situaciones excepcionales en que se acredite debidamente que se configuró una hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En definitiva, cuando el proveedor incumpla con lo pactado con el consumidor, al no prestar el servicio o hacerlo de manera tardía -lo que deberá determinarse por el tribunal competente- existirá, al menos, una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la LPDC, siendo, además, el proveedor responsable de reparar e indemnizar adecuada y oportunamente los daños materiales y morales sufridos por el consumidor a consecuencia de dicho incumplimiento, en virtud de lo prescrito en el artículo 3 inciso primero letra e) de la LPDC.

Sentado lo anterior, resulta conveniente enunciar someramente los principales derechos irrenunciables que asisten a los consumidores de este tipo de servicios, en virtud de lo regulado en la LPDC, a fin de que los consumidores y proveedores tengan claridad a su respecto.

En este sentido, de entre los derechos de los consumidores de servicios de rescate médico podemos destacar:

- i) El derecho a recibir información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, en virtud del artículo 3° inciso primero letra b). Entre las características relevantes, es posible destacar el tipo de atención que se prestará ante los distintos escenarios de urgencia o emergencia (asistencia telefónica, concurrencia de una ambulancia al domicilio o de un móvil que transporte al personal médico, etc), los medios de contacto para solicitar el servicio, la oportunidad en que el servicio se prestará luego de ser requerido, la duración del contrato y su forma de término, entre otros; el derecho a la seguridad en el consumo, conforme al artículo 3° inciso primero letra d).
- ii) El derecho al cumplimiento íntegro de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, según lo dispuesto en el artículo 12. Este derecho, como se indicó, toma especial relevancia en este tipo de servicios, en que una intervención rápida y oportuna forma parte de lo convenido.
- iii) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, en conformidad con el artículo 3° inciso primero letra e).

Por su parte, como contrapartida a los derechos irrenunciables recién referidos, los proveedores que prestan el servicio de rescate médico tienen una serie de deberes y obligaciones, entre los que se encuentran:

- i) Entregar información veraz y oportuna a sus consumidores, debiendo cumplir con especial recelo este deber cuando el consumidor solicite la prestación del servicio ante una situación de urgencia o emergencia, mediante los canales establecidos en el contrato (artículo 3° inciso primero letra b)).
- ii) Entregar la información básica comercial a la que se encuentre obligado, en virtud de la LPDC, otras leyes, reglamentos y demás normativa vigente (artículo 1° N° 3).
- iii) Respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio (artículo 12).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iv) Dar cumplimiento a las condiciones objetivas contenidas en sus mensajes publicitarios, particularmente en lo relativo a la cobertura y características del servicio (artículo 1 N° 4 y Párrafo 1°, Título III).

v) Reparar e indemnizar adecuada y oportunamente todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas (artículo 3 inciso primero letra e).

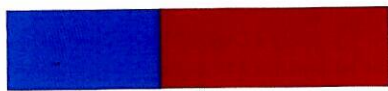
vi) Abstenerse de incluir en sus contratos de adhesión cláusulas abusivas en los términos del Párrafo 4° de la LPDC.

Adicionalmente, y dando respuesta a la segunda pregunta contenida en el requerimiento, se revisará la posibilidad de poner término al contrato celebrado con los proveedores del servicio de rescate médico, cuando el consumidor no desee continuar pagando por un servicio no prestado o prestado tardíamente. Para este objeto, hay que distinguir dos hipótesis distintas: la resolución como remedio ante la falta de conformidad con el servicio prestado y el desistimiento unilateral por parte del consumidor, sin expresión de causa.

En lo que se refiere a la resolución por falta de conformidad con el servicio prestado, ésta se encuentra consagrada en el inciso segundo del artículo 41 de la LPDC, que otorga al consumidor el derecho a "reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos". De esta forma, en materia de servicios, la LPDC también otorga al consumidor la posibilidad de elegir entre tres remedios: una nueva prestación del servicio, sin costo para el consumidor; la devolución de lo pagado (resolución); y la reparación de los perjuicios sufridos, que subsiste ante el ejercicio de los dos mecanismos anteriores. Respecto de tales remedios, este Servicio, al igual que la doctrina mayoritaria, interpreta que la elección pertenece al consumidor, siendo este un derecho irrenunciable (artículo 4° de la LPDC), al igual que la elección conferida por el legislador al consumidor respecto de la garantía legal de los productos. Interpretar lo contrario, esto es, que la decisión se encuentra radicada en el tribunal competente, implicaría desatender el resto de las disposiciones de la LPDC, considerando particularmente que no existe razón alguna para que este estatuto protector discrimine arbitrariamente a los consumidores de servicios, privándolos del derecho a elección que sí entrega a los consumidores de productos, además de desobedecer el mandato legal contenido en el artículo 2 ter de la misma ley, este es, la interpretación de sus normas siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor y contravenir el derecho común, pues el Código Civil, en sus artículos 1489, 1553 y 2002, entrega el derecho a opción al acreedor, teniendo aún mayor sentido que se otorgue al consumidor tal facultad, considerando la relación asimétrica existente entre éste y el proveedor, que no se configura en los actos y contratos regidos por dicho Código.

Otro punto relevante en esta materia es que el concepto "servicio defectuoso" comprende a aquellos servicios no prestados, prestados en una forma distinta a la convenida o bien, prestado tardíamente, es decir, aquellos servicios que





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

generan disconformidad en el consumidor, quedando excluidos aquellos servicios peligrosos o tóxicos en niveles considerados nocivos para la salud o seguridad de las personas, pues estos se encuentran regulados especialmente en el Párrafo 5° del Título III.

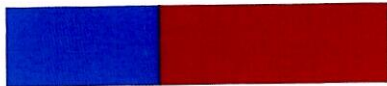
Ahora bien, en lo que se refiere al servicio de rescate no prestado o prestado de forma tardía ante una emergencia o urgencia médica, el remedio consistente en la prestación de un nuevo servicio sin costo para el consumidor parece carecer de utilidad, pues no es posible subsanar la no prestación del servicio cuando el consumidor lo requería, quedando como alternativa -si el consumidor decide no perseverar en la relación de consumo- la resolución del contrato además de la reparación de los perjuicios, debiendo el proveedor, ante la comunicación de esta elección, dar por terminado el contrato y suspender los cobros de los precios o tarifas que se hubieren devengado de no operar la resolución, no pudiendo cobrar el precio o tarifa correspondiente al mes en que el servicio se requirió pero no se prestó o se hizo tardíamente, pues como se explicó, en este tipo de servicios la prestación oportuna resulta esencial. Cabe destacar que, al tratarse de un contrato de ejecución diferida o tracto sucesivo, los efectos de la resolución operan únicamente hacia el futuro, es decir, no procede la devolución de todo lo pagado con anterioridad al incumplimiento.

Por otro lado, el desistimiento unilateral, sin expresión de causa, es una facultad que la LPDC otorga de manera implícita a los consumidores de contratos de duración indefinida, como lo es, por regla general, el servicio de rescate médico. Esta interpretación se funda en lo dispuesto en el Código Civil, que no admite el establecimiento de vínculos jurídicos de carácter perpetuo y que en virtud de ello, reconoce el desistimiento unilateral en distintas instituciones, como el arrendamiento, y en la regulación contenida en la LPDC, que en su calidad de estatuto protector, consagra el derecho a la libre elección de los bienes y servicios (artículo 3° inciso primero letra a)), es decir, establece expresamente la libertad contractual del consumidor, conforme a la cual éste puede elegir los bienes o servicios que contratará, de acuerdo a sus intereses o bien, además de dar término a los contratos ya celebrados, para contratar con otro proveedor, si así lo desea.

Así, los consumidores no pueden ser privados de su libertad contractual, mediante la obligación de mantener un vínculo jurídico a perpetuidad, incluso cuando el interés que lo llevó a contratar ya no exista o haya mutado. En el caso consultado, los consumidores tienen derecho a elegir libremente el servicio de rescate médico que desean contratar, dentro de los disponibles en el mercado, resultando contrario a derecho que se vean forzados a mantener un vínculo con un proveedor que no satisface sus intereses.

Cabe prevenir que lo dispuesto en el artículo 16 letra a) de la LPDC («No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución (...)») no es óbice de lo anterior, pues esta disposición, pese a su tenor literal que no efectúa distinciones, priva de efectos sólo a aquellas cláusulas que otorguen al predisponente -el proveedor- la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender su ejecución, y no al consumidor. Interpretar lo contrario llevaría al contrasentido de dejar sin efecto, por mandato de una ley que tiene por objeto tutelar al consumidor, aquellas cláusulas en que el proveedor reconozca expresamente la facultad de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

desistimiento unilateral del consumidor, pues es aquél quien propone unilateralmente las cláusulas de los contratos de adhesión. De esta forma, lo que la ley proscribiera es la atribución unilateral de facultades desproporcionadas y arbitrarias que, en ningún caso, se hubieran aceptado por el consumidor de haber sido libremente discutidas. Esta conclusión es armónica con el objetivo de la LPDC y con el artículo 16 letra g) que, al establecer criterios generales, hace referencia al perjuicio del consumidor, siendo este último en quien se enfocaría las asimetrías³.

De esta forma, si el legislador privó de todo efecto a aquellas cláusulas que otorguen al proveedor la facultad de dejar sin efecto el contrato, la lógica indica que los consumidores cuentan con tal facultad, pues de no ser así, los contratos de duración indefinida o sin plazo se mantendrían perpetuamente, quedando las partes obligadas de manera permanente. Consecuentemente, cualquier cláusula contractual que contravenga lo dispuesto por la LPDC en la materia, podrá ser declarada abusiva por el tribunal competente, en virtud del ya referido artículo 16.

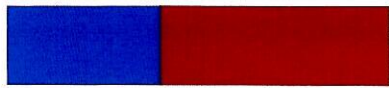
A todo lo anterior se agrega que el derecho de desistimiento tiene consagración expresa en materia financiera, pues el artículo 17 D dispone que los proveedores deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer, entre otros, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, lo que presupone que el consumidor tiene derecho a hacerlo. Más aún, el inciso segundo del mismo artículo, dispone que los mencionados proveedores deberán entregar al respectivo consumidor un certificado de liquidación para término anticipado, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde que éste lo solicite y no podrán retrasar el término de los productos o servicios financieros, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos productos y servicios financieros.

Con todo, el ejercicio de este derecho debe cumplir con ciertos requisitos, tal como lo ha sostenido la doctrina: debe tratarse de una relación contractual de duración indefinida o de tracto sucesivo; el consumidor debe manifestar expresamente su voluntad de desistirse del contrato; debe informarse en un plazo razonable, en atención al tipo de servicio, forma de pago y duración del contrato, y, por último, debe ejercer este derecho de buena fe.

En cuanto a la forma y los mecanismos de término contractual, el artículo 17 A, modificado por la Ley N° 21.398 publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, dispone que los proveedores de bienes y servicio cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar, entre otras circunstancias dispuestas por la misma disposición, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos **y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en el mismo y en la normativa aplicable.** Ante el incumplimiento a este mandato legal, el consumidor sólo quedará obligado a aquello que se le informó en el contrato de adhesión en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados. Además, en el

³ En este sentido, véase la "Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión de consumo", aprobada por este Servicio mediante la Resolución Exenta N° 931, de fecha 3 de diciembre de 2021, disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64611.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

momento de la celebración del contrato, los proveedores deberán informar **los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término**, no pudiendo condicionarse al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito.

A mayor abundamiento, se hace presente que en el año 2011 este Servicio inició y tramitó procesos de mediación colectiva con los principales proveedores del servicio de rescate médico en el mercado nacional, a fin de que éstos eliminaran de sus contratos, entre otras, aquellas cláusulas que negaban la facultad del consumidor de poner término a la relación contractual (cláusulas de amarre). Como resultado, tales proveedores accedieron a ajustar sus contratos, disponiendo, en su lugar, que estos tendrán una duración de un año y luego de ese plazo, los consumidores podrán terminar con el servicio sin ninguna barrera, sólo enviando una carta en dicho sentido. Así, durante el primer año de contratación de los servicios de los proveedores que participaron de la mediación colectiva, los consumidores no pueden ejercer el derecho a poner término al contrato sin expresión de causa, pues durante ese periodo el contrato es de plazo fijo, de modo que no proceden todas las justificaciones señaladas para otorgar al consumidor el derecho a desistimiento. Esto, salvo por los modos de extinguir las obligaciones reguladas en el Código Civil, entre las que es posible destacar la muerte del deudor o acreedor (en este caso, tanto por la muerte del consumidor jurídico como material, es decir, el beneficiario del servicio) y la imposibilidad cumplimiento, absoluta y sobreviniente, por un hecho no imputable al deudor. Luego de transcurrido el período de un año, la relación entre las partes se rige por un contrato de tracto sucesivo, que sí justifica la otorgación de tal prerrogativa al consumidor.

III. Conclusión

En virtud de lo analizado, este Servicio interpreta que los proveedores del servicio de rescate médico se encuentran sujetos a las disposiciones de la LPDC, salvo en aquellas hipótesis de exclusión reguladas expresamente en su artículo 2° letra f).

Por otro lado, en cuanto a la posibilidad de poner término al contrato celebrado con los proveedores del servicio de rescate médico, cuando el consumidor no desee continuar pagando por un servicio no prestado o prestado tardíamente, se concluye que el consumidor puede solicitar la resolución como remedio ante la falta de conformidad con el servicio prestado u optar por desistir de forma unilateral del contrato, sin expresión de causa, siempre que se cumplan los requisitos revisados en el presente instrumento.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el régimen de responsabilidad aplicable a los proveedores del servicio de rescate médico, y la terminación de sus contratos, que resuelve la solicitud N° 32.191" 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: Interesado- 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- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional- Direcciones Regionales- Oficina de partes.