

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA CIRCULAR
INTERPRETATIVA SOBRE
ADAPTABILIDAD DE CONTRATOS.**

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 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; el Decreto Supremo N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 357, de 23 de mayo de 2023, que Establece la Organización Interna y Determina las Denominaciones y Funciones de Cada Centro de Responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del Decreto con Fuerza de Ley 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, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, teniendo presente que, por disponerlo así, el inciso 1° del artículo 3° y el inciso 1° del artículo 28, ambos del 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

¹ Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actual DFL N°3/2021 que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Generales de la Administración del Estado, la función de la Administración del Estado en general y de los servicios públicos, como el Servicio Nacional del Consumidor, en particular, consiste en atender necesidades públicas de manera regular y continua, esto es, sin solución de continuidad.

3.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

4.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, las referentes a la adaptabilidad de los contratos del artículo 17 inciso 1°, incluido a través de la Ley N° 21.398 *"que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores"*.

5.- Que, la Ley N° 20.422, que *"Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad"*, mandata en su artículo 3° a la intersectorialidad de las políticas públicas en atención a los derechos transversales de las personas en situación de discapacidad.

6.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre Adaptabilidad de Contratos", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE ADAPTABILIDAD DE CONTRATOS

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC"), en ejercicio de su facultad interpretativa, ha desarrollado el presente instrumento con el objetivo de entregar lineamientos jurídicos para sus funcionarios, en particular, y para la ciudadanía y los proveedores, en general, respecto a la naturaleza de la regulación e implicancias prácticas de la obligación de adaptabilidad de los contratos para personas en situación de discapacidad regulada en el inciso 1° del artículo 17 de la Ley N° 19.496 (en adelante "LPDC").

Lo antes dicho implica el desarrollo de las temáticas atinentes al concepto de "discapacidad", las hipótesis de discapacidad abordadas por el inciso primero del artículo 17, la manera en que los proveedores regulados deben dar cumplimiento a la disposición aludida, como también el régimen de consecuencias asociados al incumplimiento del mandato legal de la LPDC.

Finalmente, el presente instrumento pretende generar directrices sobre cómo se debe cumplir con la obligación de adaptar los contratos, así como también sobre las buenas prácticas en materia de consumo entre proveedores y consumidores en situación de discapacidad.

I. Sobre la "Discapacidad" y su acreditación.

a) Antecedentes generales.

Las relaciones de consumo presentan una diversidad inherente, lo que implica que las personas consumidoras puedan exhibir características particulares que requieran una atención o regulación diferenciada, con el propósito de garantizar una adecuada tutela en el desarrollo de dichas interacciones.

En tal sentido, en sí mismas, las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores, se caracterizan por presentar asimetrías a lo largo de toda la relación contractual, cuestión que, entre otros, fundamenta la existencia del estatuto protector de la LPDC. A su vez, la mencionada asimetría se acrecienta en ciertos casos en que las personas consumidoras revisten de ciertas condiciones que el SERNAC ya ha abordado bajo la denominación de "consumidor hipervulnerable"².

Conforme a dicho instrumento interpretativo, la hipervulnerabilidad atiende a criterios psíquico-biológicos o factores internos, como también a criterios sociales y culturales, o factores externos, que se presentan en un tiempo o forma determinada. Así, la discapacidad es de aquellas circunstancias permanentes que implican categorizar a una persona como consumidora hipervulnerable.

Lo antes mencionado es algo que el legislador también ha observado. En efecto, y en tal sentido, la Ley N° 21.398 "Que establece medidas para

² Servicio Nacional del Consumidor, "Circular Interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable", Resolución Exenta N° 1038, de 31 de diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64930.html>



incentivar la protección de los derechos de los consumidores” incorporó, entre otras, la siguiente modificación en el inciso 1° del artículo 17 de la LPDC:

*“Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo **deberán adaptarse** con el fin de garantizar su comprensión a las **personas con discapacidad visual o auditiva.**”* (énfasis agregado).

La modificación legal se refiere a ciertas hipótesis de discapacidad, cuestión que hace necesario abordar la noción de “discapacidad”, como también las hipótesis de dicha condición que, en particular, se regulan.

b) Concepto general de discapacidad.

La Ley N° 20.422, que “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad” (en adelante “Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad”) establece en su artículo 5°:

“Persona con discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”.

A su vez, según el III Estudio Nacional de la Discapacidad elaborado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (en adelante “SENADIS”), el que se ha basado en la Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud; la discapacidad es *“una construcción simbólica, un término genérico y relacional que incluye condiciones de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación”*³.

Así, es imprescindible tener en consideración que la conceptualización de la discapacidad abarca un universo mucho más amplio que los casos respecto de los cuales existe el mandato legal de adaptar los contratos de adhesión, es decir, aquellos referidos particularmente, a la discapacidad visual y la auditiva.

Con todo, según los antecedentes del SENADIS, *“el 17% de la población de 2 años y más estimada en Chile, tiene discapacidad. Esto corresponde a 3.291.602 personas”*⁴.

El mencionado estudio también nos indica tipologías de condiciones permanentes o de larga duración para adultos y niños:

³ Servicio Nacional de la Discapacidad, “III Estudio Nacional de la Discapacidad”, 2022, página 20. Citando a la Organización Mundial de la Salud, Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, 2001. Disponible: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/7442/documento>.

⁴ Ibídem, página 32.





Gráfico 31: Porcentaje de personas adultas con discapacidad que presenta alguna condición permanente y/o de larga duración, por tipo

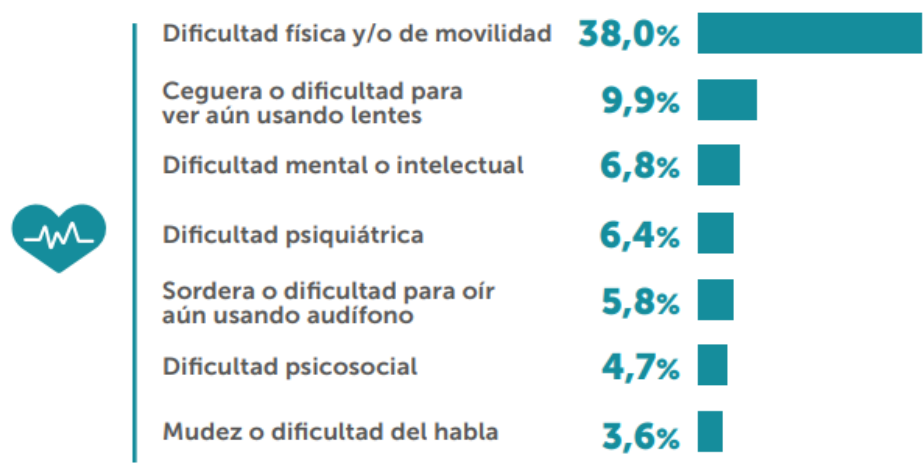
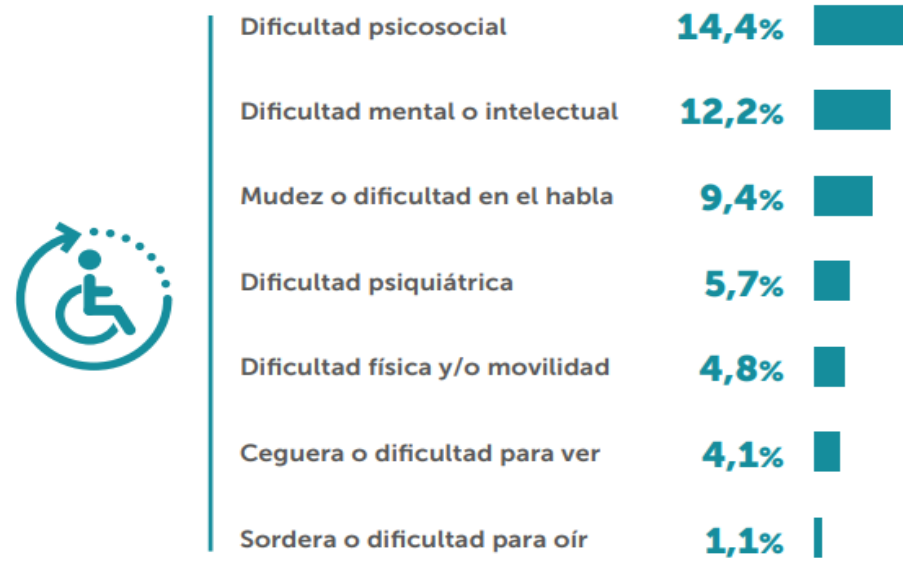


Gráfico 35: Porcentaje de niñas, niños y adolescentes con discapacidad que presenta alguna condición permanente y/o de larga duración, por tipo



Así las cosas, conforme a lo indicado, es posible concluir que el universo de personas con discapacidad es mucho más amplio que el espectro de casos que abarca la obligación de adaptabilidad de contratos, contenida en el citado inciso 1º del artículo 17 de la LPDC.

c) Concepto de discapacidad visual y auditiva.

Como ya fue dicho, la discapacidad es una condición respecto al cual existen diferentes categorías o tipos de manifestaciones, siendo preciso analizar, para estos efectos interpretativos, la discapacidad auditiva y la discapacidad visual, pues respecto de ellas es que se tutela la obligación de adaptabilidad de los contratos de adhesión por parte de los proveedores.



En dicha línea, la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad otorga conceptualizaciones de la discapacidad auditiva en su artículo 6° literales g) y h):

"g) Persona con discapacidad auditiva: Aquella que, debido a su funcionalidad auditiva reducida o inexistente, producida por enfermedad, accidente o vejez, en la interacción con el entorno se enfrenta a barreras que impiden su acceso a la información y comunicación auditiva oral dadas por la lengua mayoritaria.

h) Persona sorda: Aquella que, a partir de su funcionalidad auditiva reducida o inexistente, adquirida desde su nacimiento o a lo largo de su vida, se ha desarrollado como persona eminentemente visual, tiene derecho a acceder y usar la lengua de señas, a poseer una cultura sorda e identificarse como miembro de una comunidad lingüística y cultural minoritaria."

No obstante, para estos efectos, es indistinto la realización de la diferenciación, pues las personas con discapacidad auditiva y las personas sordas adquieren la misma calidad activa frente a la obligación del proveedor de adaptar los contratos de adhesión que suscriban con dichos consumidores.

A su vez, si bien la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad no define qué debe entenderse por discapacidad visual, es posible entenderla como *"las deficiencias, limitaciones y restricciones a las que se enfrenta una persona que tiene una enfermedad ocular al interactuar con su entorno físico, social o actitudinal"*⁵.

d) Mecanismo de acreditación de la discapacidad.

Siguiendo, la discapacidad, sea auditiva o visual, es una circunstancia personal que, en principio, podría no ser evidente, situación que requiere ser dotada de un criterio transversal a fin de que el proveedor pueda obtener la certeza jurídica para el cumplimiento de su obligación.

En dicha línea, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad, la discapacidad sólo puede ser calificada por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (en adelante "COMPIN"), dependientes del Ministerio de Salud y a las instituciones públicas o privadas, reconocidas para estos efectos por ese Ministerio. Por su parte, la certificación de la discapacidad sólo es competencia de las COMPIN.

A través del proceso que involucra la calificación y la certificación de la discapacidad por las COMPIN, se obtiene la resolución, que debe ser inscrita en el Registro de Discapacidad del Servicio de Registro Civil e Identificación, y la correspondiente credencial, otorgada por este mismo organismo, lo que se conoce como RND (Registro Nacional de la Discapacidad)

"Artículo 13.- Corresponderá a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), dependientes del Ministerio de Salud y a las instituciones públicas o privadas, reconocidas para estos efectos por ese Ministerio, calificar la discapacidad.

⁵ Organización Mundial de la Salud, "Informe Mundial sobre la Visión", 2019, página 14. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241516570>.



La certificación de la discapacidad sólo será de competencia de las comisiones de medicina preventiva e invalidez.” (destacado propio).

Así, es posible concluir que la condición de discapacidad auditiva o visual es una circunstancia que debe ser acreditada a través de la certificación de la autoridad competente que, en este caso, es la extendida por el COMPIN, siendo dicha certificación y la respectiva credencial del RND, el instrumento idóneo para que la persona acredite esta condición y, por tanto, ejerza su derecho.

II. La obligación del artículo 17 inciso 1° de la LPDC.

El artículo 17 inciso 1° de la LPDC⁶ que, como ya fue dicho, fue modificado por la Ley N° 21.398, “Que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores”, ha incorporado en el inciso primero del artículo 17 la siguiente disposición:

“Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.

A juicio de este Servicio, la disposición tiene una finalidad protectora de los derechos a favor de consumidores hipervulnerables; lo cual es coherente con la propia historia de la ley, pues, en primer lugar, el mensaje presidencial de la Ley N° 21.398 centra su foco en la protección del consumidor y en reforzar la confianza de la ciudadanía⁷.

A su vez, es posible ratificar lo anterior, a partir de las propias observaciones realizadas por los legisladores a la disposición, por ejemplo, el Diputado Harry Jürgensen, quien vislumbró la disposición como un avance en materia de inclusión⁸, o lo indicado por el Diputado Miguel Mellado, el que se refirió, al en ese entonces Proyecto de Ley, como uno que presentaba: “(...) la disponibilidad de contratos para personas con discapacidad visual y auditiva, y el reconocimiento expreso de las normas que regulen derechos del consumidor, las cuales siempre serán interpretadas a favor de este.”⁹.

⁶ “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. **Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.** Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.” (Se destaca la incorporación normativa).

⁷ Sin perjuicio que la disposición transcrita fue incorporada a través de una indicación en su primera etapa constitucional al interior de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados con fecha 09 de octubre de 2019. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7946/>.

⁸ Harry Jürgensen: “me parece necesario mencionar el avance que se realiza en materia de inclusión, Es muy destacable que los contratos de adhesión deberán estar disponibles en formatos que sean comprensibles para personas con discapacidad visual o auditiva.”, Cámara de Diputados, Discusión en Sala del Proyecto de Ley (Boletín N° 12.409-03), fecha 16 de octubre de 2019. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7946/>.

⁹ Miguel Mellado, Discusión Informe de la Comisión Mixta (Boletín N° 12.409-03), fecha 30 de junio de 2021. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7946/>.



Siguiendo, la norma establece que los proveedores que dispongan de contratos de adhesión, deben utilizar herramientas que permitan cumplir con el estándar de "comprensión" del contenido por parte de las personas consumidoras tuteladas, es decir, el legislador define el resultado a satisfacer.

Ahora bien, el legislador no especifica de qué manera el proveedor cumple con su obligación de adaptabilidad de los contratos, siendo necesario dilucidar el estándar de cumplimiento de la obligación, es decir, cómo los proveedores deben cumplir la obligación de adaptabilidad de los contratos para personas con discapacidad auditiva o visual.

Conforme a ello, cabe precisar que la obligación legal comentada, se corresponde a una que la doctrina denomina como "obligación de resultado", es decir, aquellas que requieren la obtención de su resultado determinado para su cumplimiento¹⁰.

Lo antes dicho es claro del propio tenor literal, pues la noción de "*garantizar su comprensión*" hace imperativo que el cumplimiento del proveedor se circunscriba en este hecho subjetivo correspondiente a la comprensión de la persona consumidora.

Definido el resultado deseado de la obligación legal, cabe precisar cómo ha de obtenerse dicho resultado. Para ello, el proveedor puede definir la o las herramientas a utilizar para el cumplimiento de su obligación de resultado -salvo ciertas precisiones que se abordarán más adelante-, es decir, el proveedor podrá optar libremente por los instrumentos que logren adaptar el contenido del contrato, teniendo en cuenta que, finalmente, el resultado deseado es el que debe aprobar el test de cumplimiento, es decir: **se puede utilizar cualquier herramienta de adaptabilidad, siempre y cuando se logre garantizar la comprensión de la persona con discapacidad visual o auditiva a partir de la adaptación del contrato.**

En la misma línea, el proveedor que no logre el resultado al que está obligado -esto es: garantizar la comprensión de la persona con discapacidad visual o auditiva con la que contrata al disponibilizar el formato adecuado- o simplemente no cuente con algún mecanismo de adaptabilidad de los contratos de adhesión para el caso analizado, concurrirá en una hipótesis de ilegalidad por infracción al artículo 17 inciso 1º de la LPDC y, por tanto, susceptible de una multa de 300 unidades tributarias mensuales, en virtud del artículo 24 inciso 1º.

III. Medidas de adaptabilidad de los contratos.

Del análisis realizado es posible concluir que no existe, necesariamente, un mecanismo único que deba circunscribirse al cumplimiento de la obligación legal del artículo 17 inciso 1º relacionado a la adaptabilidad de los contratos, ya que la comprensión que se busca garantizar, dependerá a su vez, de la necesidad específica de la persona con discapacidad y del requerimiento que le permita la comprensión del contenido del documento de que se trate

De esta manera, el proveedor, conforme a su modelo de negocio, podrá ofrecer una o varias medidas de adaptabilidad, las que dependerán de la necesidad de la persona con discapacidad y del requerimiento específico de

¹⁰ Véase, Abeliuk R., "Las Obligaciones", Tomo I, Sexta Edición, 2014, página 269 y ss.



ésta, para lograr el resultado respecto al que está obligado, esto es: asistir al consumidor, con discapacidad visual o auditiva, en su interacción con el contrato, lo que podrá garantizar la comprensión del contenido contractual.

La obligación de adaptabilidad respecto a la disposición y comprensión, debe complementarse con el cumplimiento del artículo 17 inciso 4º, que exige la entrega de una copia del contrato de adhesión. Por ello el proveedor, deberá garantizar que la adaptación de la copia permita el mismo acceso y comprensión, asegurando también que el contenido corresponda fielmente al documento firmado.

Todas las medidas que se adopten, deben desarrollarse de acuerdo a los criterios y principios definidos tanto en la Convención como en la Ley N° 20.422 y las demás normas especiales que hagan referencia a implementación de medidas de accesibilidad específicas.

En consecuencia, a fin de regular los criterios mínimos para la implementación de estas medidas de adaptabilidad de los contratos, SERNAC interpreta y establecen las siguientes medidas, según el tipo de discapacidad de que se trate:

Discapacidad auditiva: El cumplimiento de la adaptabilidad de los contratos para personas con discapacidad auditiva, debe, al menos, contar con algún medio en que pueda ser soportado la lengua de señas o disponer de una propia persona que lo realice. Lo anterior en virtud del artículo 26 de la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad:

"Artículo 26.- La lengua de señas chilena es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva. El Estado reconoce su carácter de lengua oficial de las personas sordas.

El Estado reconoce y se obliga a promover, respetar y a hacer respetar, de conformidad con la Constitución, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, los derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas, asegurándoles el acceso a servicios públicos y privados, a la educación, al mercado laboral, la salud y demás ámbitos de la vida en sociedad en lengua de señas."

Algunos ejemplos de medidas para la discapacidad auditiva son:

- Proveer un tomador de notas o un intérprete de lengua de señas, intérprete oral, intérprete de signos o palabras complementadas, o intérprete táctil calificado¹¹;
- Subtítulos en tiempo real, transcripción de audio, o información escrita;
- Sistema de bucle magnético, para personas con audífonos o implantes;

¹¹ Un intérprete calificado significa alguien que es capaz de interpretar efectiva, precisa e imparcialmente tanto receptivamente (entendiendo lo que la persona con discapacidad quiere decir) como expresivamente (teniendo las habilidades necesarias para entregar la información a la persona, usando vocabulario especializado si es necesario).



- Incluyendo subtítulos cuando se proporcionen instrucciones en vídeo, video que, a su vez, debe contar con un intérprete de la lengua de señas¹²;
- Acompañar las imágenes de una descripción en formato de texto, que explique su contenido;
- Además de describir la imagen a modo de “pie de foto”, se recomienda otorgar a la imagen una alternativa textual (con lo cual las imágenes serán accesibles por ejemplo al navegar un documento en formato PDF con lector de pantalla);
- Lenguaje claro y simple, redacción sencilla para mejorar la eficiencia en la comprensión de los mensajes escritos;
- El lenguaje debe ser conciso, claro y directo;
- Evitar tecnicismos y/o anglicismos si no es necesario. El abuso de estos recursos puede afectar la comprensión del mensaje;
- Privilegiar las frases afirmativas. Por ejemplo, las frases afirmativas son mejor comprendidas que las negativas por las personas con discapacidad auditiva;
- Proporcionar a los usuarios tiempo suficiente para leer, haciendo que el contenido se muestre y opere de forma predecible;
- El material gráfico que se ocupe debe estar correctamente descrito.

Discapacidad visual: A su vez, la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad también aborda sistemas de comunicación atingentes a, entre otras, personas con discapacidad visual, circunstancia que, igualmente hacen necesario que el proveedor en el cumplimiento de su obligación las tenga a la vista. Así:

"Artículo 26 ter.- El Estado reconoce como sistemas de comunicación oficial la dactilología, el sistema braille, técnicas de orientación y movilidad y otros sistemas de comunicación alternativos reconocidos, según lo establecido en el reglamento dictado para estos efectos por el Ministerio de Educación y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Las personas sordociegos serán libres de elegir el o los sistemas que deseen utilizar para comunicarse en su vida cotidiana."

Algunas medidas que se pueden mencionar respecto a personas con discapacidad visual son:

- Proveer un lector calificado¹³;
- Información en una fuente de texto más grande, (se recomienda el uso de fuente 12 o 14 puntos);
- Proporcionar archivos electrónicos y documentos digitales que puedan ser leídos en su totalidad por dispositivos móviles u ordenadores mediante la utilización de lectores de pantalla;

¹² Esto debe realizarse a través de una persona con ropa oscura, utilizando el fondo de un solo tono, en un recuadro de 9 centímetros, ubicado en el borde inferior derecho.

¹³ Un lector calificado significa alguien que es capaz de leer de manera precisa, imparcial y efectiva, usando vocabulario especializado si es necesario.



- Facilitar que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual:
 - Letra de al menos 12-14 puntos;
 - Máximo 2 tamaños, uno para títulos y otro para el cuerpo del escrito;
 - Tipografía de trazo recto, sin serifa o accesorios, como Arial o Calibri;
 - Espaciado de 1,5;
 - Evitar el uso de imágenes intercaladas con el texto y de hacerlos ubicarlas a la derecha, manteniendo el justificado a la izquierda;
 - Usar imágenes sencillas, sin demasiados detalles, con trazos gruesos, fondo limpio;
 - Acompañar las imágenes de una descripción en formato de texto, que explique su contenido.
 - Además de describir la imagen a modo de “pie de foto”, se recomienda otorgar a la imagen una alternativa textual (con lo cual las imágenes serán accesibles por ejemplo al navegar un documento en formato PDF con lector de pantalla).
 - Justificación a la izquierda, ya que ayuda a encontrar el principio del renglón;
 - Utilizar un adecuado contraste entre el color de la letra utilizada y el fondo.
- Impresión en Braille;
- Proporcionar un formato con relieve táctil o con un sonido cuando se muestre una advertencia en el texto;
- Tener presente que cualquier material que se presente solo en formato de imágenes, como por ejemplo formatos GIF o TIF, no serán accesibles para personas con discapacidad;
- Proveer contenido no solo en formato PDF, el que generalmente no puede ser leído correctamente por los lectores de pantallas. Agregar el mismo contenido en versión Word o HTML;
- No establecer que audio o video se reproduzca automáticamente cuando se ingrese a una página web o contenido informático, ya que ello puede interferir con los software de lectura de pantalla;
- En vez de utilizar un CAPTCHA (letras, números o una combinación de ambos que el usuario debe identificar y re tipear) para la protección de agentes maliciosos, usar una alternativa accesible, como por ejemplo requerir al usuario replicar a un correo electrónico que se le envíe a su casilla de correo;
- Asegurarse que el contenido de la página web o formato electrónico pueda ser navegado mediante el teclado (que no sea necesario usar el mouse);
- Disponer asistencia técnica para los consumidores que lo necesiten, vía chat online, teléfono o email;
- Testear la accesibilidad y de ser necesario, hacerse asesorar por un profesional de accesibilidad.



Si bien es cierto que, el proveedor puede ofrecer cualquiera de las herramientas abordadas en los artículos 26 y 26 ter de la Ley de Inclusión de Personas con Discapacidad, ello no implica que necesariamente esté cumpliendo con el artículo 17 inciso 1° de la LPDC, pues el cumplimiento de esta última requiere lograr que se ponga a disposición el medio adecuado a las necesidades del consumidor, de manera que asegure la comprensión de la persona con discapacidad visual o auditiva.

Lo mencionado es especialmente relevante, ya que, por ejemplo, una persona con discapacidad visual podría no tener los conocimientos para utilizar el sistema Braille, pero sí comprender el contrato de adhesión mediante otra herramienta. Por ello, se enfatiza que la medida adoptada debe estar estrechamente relacionada con las necesidades y requerimientos específicos del consumidor en cuestión.

IV. Sanción asociada al incumplimiento de adaptabilidad.

Como antecedente previo, es importante advertir que, con fecha 3 de diciembre de 2021, este Servicio dictó la Resolución Exenta N° 931, que aprueba la *"Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión de consumo"*. En este documento interpretativo se aborda, entre otros, el denominado "control de forma" de las cláusulas de los contratos de adhesión, oportunidad que es definida como: "(...) aquel mecanismo legal de control erigido sobre la base del cumplimiento de una serie de requisitos formales y cuyo objeto es garantizar a los consumidores un correcto acceso a la información, necesaria e idónea para suscribir el contrato"¹⁴.

En tal sentido, es necesario mencionar que el artículo 1° N° 6 de la LPDC define el **contrato de adhesión** como *"aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido"*, por consiguiente, la conceptualización del contrato por adhesión se distancia y contrapone de la noción clásica de contrato libremente discutido, toda vez que tienen como característica esencial la predisposición por parte del proveedor respecto al contenido de las cláusulas que lo componen, es decir, **el contenido y las características principales de un contrato por adhesión, han sido redactados con anticipación por aquella parte que posee mayor poder negociador**, a diferencia de lo que ocurre en los contratos libremente discutidos en el que las partes se encuentran en igualdad de condiciones.

Así las cosas, el control de forma sobre las cláusulas de un contrato de adhesión se circunscribe al hecho de que el contenido cumpla con ciertos requisitos formales, contenidos en los artículos 12 A y 17, en términos generales, y los artículos 17 B y 17 C, en materia financiera, sin perjuicio de lo prescrito por el artículo 37. En tal sentido, es dable señalar que la observancia y cumplimiento del artículo 17 en comento es parte del mencionado control de forma.

¹⁴ Servicio Nacional del Consumidor, "Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión de consumo", Resolución Exenta N° 931, 3 de diciembre de 2021, página 14.
Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611_archivo_01.pdf.



En dicho orden de ideas, es posible vislumbrar que, en primer lugar, la infracción que se configura a raíz de la contravención a la normativa de protección, consagrada en el artículo 17 de la LPDC, no establece una sanción pecuniaria/económica para el proveedor, por lo que se hace estrictamente necesario recurrir a la hipótesis genérica del artículo 24 de la LPDC y; en segundo lugar, que la sanción civil que el artículo 16¹⁵ dispone, correspondiente a la nulidad de la o las cláusulas abusivas, es idéntica en términos dispositivos a la establecida en el artículo 17, por lo que se debiese seguir el mismo razonamiento sancionatorio para ambos casos.

En relación a lo expuesto previamente, es un criterio asentado en la jurisprudencia y en la doctrina, que las acciones civiles y aquellas que se fundan en la responsabilidad infraccional presentan requisitos, particularidades y efectos distintos, permitiendo que ambas puedan coexistir en paralelo, siempre y cuando se cumplan los supuestos de procedencia de cada hipótesis.

A su vez, es dable mencionar el fallo dictado por la Corte Suprema en el caso "Sernac con Cencosud"¹⁶, pues separa las acciones contravencionales y civiles, estableciendo que las acciones derivadas del artículo 26 de la LPDC están destinadas a perseguir la responsabilidad infraccional asociada a sanciones pecuniarias de multas, lo que se distancia de las acciones que tienen como presupuesto el incumplimiento del contrato, ejemplificando con las acciones de nulidad, restitución, cesación, reparación o de indemnización.

En el mismo sentido, el inciso primero del artículo 17 define en su última parte la sanción civil para la inobservancia de su disposición, en los siguientes términos: "Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor." La expresión realizada por el artículo 17 para sancionar su incumplimiento es idéntica a la sanción del artículo 16 para cláusulas abusivas, circunstancias que deriva en que si el legislador no ha distinguido en la sanción, tampoco corresponde que sea el intérprete quien las distinga.

En dicha línea, como ya fundadamente ha interpretado el SERNAC en la Resolución Exenta N° 931, ya citada, la sanción de ineficacia asociada a la noción de "no producir efecto alguno" puede corresponder a **la nulidad de pleno derecho, o bien a la nulidad absoluta**, por tratarse de aquellas hipótesis que más se aproximan a la naturaleza y espíritu de la LPDC.

Dado lo anterior, si se opta por la tesis de la nulidad de pleno derecho, se debe tener a la vista que a ella no se le hará aplicable de manera supletoria la nulidad absoluta del Código Civil, no obstante requerir siempre declaración judicial; a pesar de ello, dicha nulidad se caracteriza por ser imprescriptible e insaneable por el paso del tiempo.

En contraposición, si se sigue la tesis de la nulidad absoluta, debemos entenderla, a *grosso modo*, bajo la siguientes ideas: LPDC no fija directamente una sanción jurídica, sino que nos indica solo la consecuencia: "no producirán efecto alguno", por tanto, en atención a la laguna normativa, se hace necesario recurrir al régimen general y supletorio, es decir, el Código

¹⁵ "Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:".

¹⁶ Véase, Rol 12.355-2011 de la Excelentísima Corte Suprema, considerando Décimo Segundo.



Civil, en dicho cuerpo normativo, al tratarse de una cuestión de “orden público” encuentra respuesta, como sanción por ineficacia, a la nulidad absoluta, en virtud de una interpretación extensiva del artículo 1682, en concreto, la idea de objeto ilícito en “(...) la nulidad producida por la omisión de algún requisito o formalidad que las leyes prescriben para el valor de ciertos actos o contratos en consideración a la naturaleza de ellos (...) son nulidades absolutas”.

En conclusión, a raíz de la inobservancia al inciso primero del artículo 17 de la LPDC, en materia infraccional, procede la sanción y multa del artículo 24 y, en materia civil, la consecuencia de nulidad de pleno derecho o nulidad absoluta según la tesis a seguir, sin perjuicio de demás acciones civiles que puedan acaecer.

V. Deberes adicionales respecto de inclusión en las relaciones de consumo.

No obstante que la disposición del artículo 17 inciso 1º, obliga a adaptar los contratos referidos a personas con discapacidad visual y auditiva, este deber de adoptar medidas de accesibilidad como así también de implementar ajustes razonables, no se agota con el cumplimiento estricto de esta norma, sino que debe ser abordado de manera transversal, en razón de la normativa vigente, que establece un marco general sobre los deberes y derechos en torno a las personas con discapacidad.

El marco general está dado por la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por Chile en 2008 y por la Ley N° 20.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Ambas normas disponen de principios y conceptos generales y de aplicación transversal, como lo es la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, el diseño universal, los ajustes razonables y la no discriminación.

Se entiende por discriminación, cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos políticos, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Por igualdad de oportunidades, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educativa, laboral, económica, cultural y social.

Por su parte, se concibe la accesibilidad como las medidas pertinentes que se deben adoptar 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 a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas incluyen la identificación y eliminación de obstáculos o barreras de acceso, teniendo como referencia el diseño universal, que corresponde a la actividad por la que



se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

Finalmente, por ajustes razonables, debe entenderse aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos fundamentales.

2° ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Circular Interpretativa "Circular Interpretativa sobre Adaptabilidad de Contratos" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3° ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Interpretativa de que trata este acto administrativo será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible en su sitio web.

4° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.



Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 20-08-2025 19:12 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ERA/GGP/

Distribución:

- Dirección Nacional
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes y Gestión Documental

