

► Interpretaciones del SERNAC sobre garantía legal, derecho a retracto y el ejercicio de otros derechos

Los últimos meses, el Servicio Nacional del Consumidor ha publicado múltiples dictámenes interpretando diversas normas de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos del consumidor ("LPDC") que fueron modificadas en el último tiempo, respondiendo a requerimientos prácticos de la ciudadanía, en materias de interés para proveedores y consumidores.

Al revisar estos dictámenes es importante recordar el alcance y aplicación que tienen las interpretaciones realizadas por este servicio. Al igual que las circulares interpretativas que establecen las directrices que sigue SERNAC respecto de determinados temas, los dictámenes interpretativos tienen también un alcance limitado a los funcionarios del SERNAC, por lo que, para los proveedores, solo representan guías a tener en consideración al momento de cumplir con las obligaciones legales.

I. Interpretaciones sobre la garantía legal

El SERNAC ha señalado que para el ejercicio de las opciones que contempla la garantía legal, basta con que el consumidor se encuentre en una de las hipótesis del artículo 20 y cumpla con los requisitos del artículo 21, bastando con que comunique su elección para que el proveedor de curso a la solicitud y cumpla con la opción escogida. [Resolución exenta N°428 sobre la verificación de los supuestos comprendidos en el artículo 20 de la Ley N°19.496.](#)

Frente a la disyuntiva de si la regulación de la garantía legal es también aplicable a los servicios, además de los productos, el Servicio ha hecho una distinción indicando que los primeros se encuentran regulados por el párrafo 4° *Normas especiales en materia de prestación de servicios* del Título III *Disposiciones Especiales*, artículos 40 y 41. En ese sentido, si un consumidor no está conforme con el servicio prestado, podrá solicitar ya sea la prestación del servicio sin costo o la devolución del precio pagado, dentro de los 30 días hábiles siguientes de que hubiera terminado la prestación del servicio, sin perjuicio de poder reclamar por los eventuales daños. [Resolución exenta N°497 sobre aplicabilidad de la garantía legal a los servicios de mantenimiento de productos.](#)

También SERNAC se ha pronunciado sobre la posibilidad de que las micro y pequeñas empresas puedan igualmente ejercer la garantía legal a sus proveedores –situación que no se encuentra expresamente regulada en la ley–, en las mismas condiciones que un consumidor. [Resolución exenta N°378 sobre concepto de consumidor para efectos de la aplicación de la garantía legal.](#)

II. Interpretaciones sobre el ejercicio del derecho a retracto

La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

El consumidor podrá hacer valer el derecho a retracto en aquellos casos en que no tenga acceso al bien. En el contexto de la venta de vestuario, cuando, en el local físico en que se ofrece el producto, no se disponga de las instalaciones necesarias para que el consumidor se pruebe las prendas antes de comprar. El consumidor no tendrá acceso al bien solo por ver el producto. El proveedor no podrá excluir el derecho a retracto fundado en razones de seguridad de los consumidores, circunstancia común durante la pandemia covid-19. [Resolución exenta N°376 de 31 de mayo de 2023, sobre el sentido y alcance de la expresión “acceso directo al bien” contenida en el artículo 3° bis, letra c\), de la Ley del Consumidor.](#)

El SERNAC se refiere al ejercicio del derecho a retracto, en general y respecto de productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico, indicando que bastará que el consumidor manifieste su voluntad de desistirse, sin expresión de causa, dentro de los 10 días siguientes contados desde la recepción del producto (en el caso de compraventa de bienes).

Al devolver el producto para hacer efectivo el retracto, no existe una limitación respecto de la apertura de embalajes, la utilización o prueba de un producto (incluyendo artículos deportivos), por lo que este podrá ser devuelto, en cualquier caso, siempre que no presente deterioros que sean imputables al consumidor y mientras el embalaje se encuentre en “buen estado”, lo que no equivale a “intacto” o “en idénticas condiciones”.

Finalmente, sobre la exclusión del ejercicio de este derecho respecto de los servicios y determinados productos, atendida su naturaleza (como los productos tecnológicos a los que se les ha retirado el empaque original), el SERNAC señala que se encuentra pendiente el reglamento que instruirá la forma en que se debe comunicar esta exclusión, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión. [Resolución exenta N°496 sobre el ejercicio del derecho a retracto.](#)

III. [Interpretaciones sobre la procedencia del desistimiento del consumidor](#)

El SERNAC indica que actualmente la LPDC no contempla una hipótesis legal que permita el desistimiento por parte del consumidor o del proveedor. Sin perjuicio de ello, establece que el proveedor podrá ofrecer voluntariamente a los consumidores la opción de desistirse del contrato o “cancelar la compra”, lo que se sujetará a las condiciones que establezca el proveedor. El Servicio recuerda que, pese a no existir un reconocimiento legal del desistimiento, sí existe el derecho a retracto, que permite al consumidor poner término unilateral al contrato en la medida que se cumplan las exigencias del artículo 3 bis de la LPDC. [Resolución exenta N°498 sobre desistimiento de compra.](#)

IV. [Interpretación sobre la prohibición de condicionar la compra o contratación a un medio de pago exclusivo](#)

El SERNAC interpreta, a propósito de lo establecido en el artículo 17 H, inciso cuarto, que los proveedores de productos o servicios financieros no pueden restringir o condicionar la compra de un bien o la contratación de un servicio, a un medio de pago –mecanismo por el cual se exige la obligación: dinero, cheques o tarjetas de crédito– administrado y operado por el mismo proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior no aplica a aquellas situaciones en que el proveedor limita el pago a una determinada plataforma de recaudación de pago. [Resolución exenta N°379 sobre aplicación del artículo 17 H inciso final, actual inciso cuarto de la Ley N°19.496.](#)

V. [Interpretación sobre la designación de un funcionario del SERNAC para practicar la notificación de procedimientos judiciales](#)

Respecto a la notificación de una demanda, querrela o denuncia infraccional interpuesta ante un juzgado de policía local, por un funcionario designado por el juez “del servicio público a cargo de la materia” (artículo 8° de la Ley N°18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local), SERNAC aclara que sus funcionarios podrán ser designados para practicar la notificación, como ministro de fe ad-hoc, siempre que se trate de un juicio de interés general en que SERNAC sea parte, pues es en este tipo de juicio en el que la autoridad se involucra efectivamente como servicio público a cargo de la materia persiguiendo un interés público. [Resolución exenta N°375 sobre la designación de funcionarios del SERNAC para la notificación de procedimientos judiciales.](#)

VI. *Otras interpretaciones en materia educacional, aviación y estacionamientos*

En materia educacional, si el apoderado desea poner término al contrato de prestación de servicios educativos, puede hacerlo, en la medida que este corresponde a un contrato de adhesión y de consumo. Así las cosas, el consumidor debe pagar únicamente los servicios que hayan sido efectivamente prestados y no el copago del año completo. [Resolución exenta N°377 sobre término de contrato de prestación de servicios educativos con colegio particular subvencionado.](#)

El Servicio interpreta que el pasajero aéreo puede avisar, por cualquier medio, a la aerolínea transportadora su deseo de cambiar el vuelo por razones médicas, en cualquier momento, siempre que sea antes del horario programado para el respectivo vuelo. [Resolución exenta N°426 sobre el plazo y los medios por los cuales se puede ejercer el derecho del artículo 133 J del Código Aeronáutico.](#)

El SERNAC determina que, de conformidad al derecho a la seguridad en el consumo establecido en el artículo 3, letra d), de la LPDC, los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento, sea gratuito u oneroso, están obligados a velar por el resguardo de la seguridad para evitar que se produzcan daños, robos o hurtos a los vehículos y las especies de su interior, cumpliendo con un estándar de seguridad a lo menos equiparable al existente dentro de sus propias salas de venta. Se agrega que, en caso de daños, robos o hurtos de los vehículos o las especies que se encontraban en su interior, el proveedor debe responder, indemnizando los perjuicios, sin perjuicio de que corresponderá al consumidor la prueba respecto de que las pertenencias se encontraban en el interior, así como su valor. Finalmente, el SERNAC recalca que la disposición de lockers o casilleros por parte de los proveedores no los exime de la obligación de seguridad de los estacionamientos. [Resolución exenta N°499 sobre responsabilidad de los proveedores por robos o hurtos en estacionamientos de centros comerciales.](#)

AUTORES: Guillermo Carey, Kureusa Hara, Isabel Cantillana.