



**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE ALCANCE DEL DERECHO A LA
DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD
PAGADA EN EL EJERCICIO DE LA
GARANTÍA LEGAL ANTE LA
COMPRVENTA DE AUTOMÓVILES, QUE
RESUELVE SOLICITUD N.º 70.391.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L N.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N.º 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N.º 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 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.º 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, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere 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.º 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 70.391 de fecha 13 de diciembre de 2023.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N.º 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LBMTSS-257>





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 alcance del derecho a la devolución de la cantidad pagada en el ejercicio de la garantía legal ante la compraventa de automóviles, que resuelve solicitud N° 70.391", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE ALCANCE DEL DERECHO A LA DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD PAGADA EN EL EJERCICIO DE LA GARANTÍA LEGAL ANTE LA COMPRAVENTA DE AUTOMÓVILES.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 70.391 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") aclarar el alcance de la opción de "devolución de la cantidad pagada" en aplicación de la garantía legal. En concreto, el requirente menciona haber comprado un automóvil que tras algunos meses de uso presentó una serie de desperfectos que obligaron al consumidor a hacer uso de la garantía legal. Por este motivo, y tras desacuerdos con el proveedor, solicita informar si la devolución de la cantidad pagada a la que da lugar la aplicación de la garantía legal incluye el precio asignado al bien, el Impuesto al Valor Agregado (en adelante "IVA") y los demás gastos en los que debió incurrir *con ocasión* de la adquisición del vehículo.

II. Interpretación jurídica

Para una correcta exposición del presente dictamen, se dividirá su redacción en tres partes. En la primera, se revisará la noción de garantía legal y su ámbito de aplicación. En la segunda, se profundizará sobre el alcance de la noción de "devolución de la cantidad pagada" estipulada en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o simplemente la "Ley") en el contexto del requerimiento y, finalmente, se analizará la suerte que corren los gastos asumidos por el consumidor *con ocasión* del consumo.

I. Sobre la garantía legal.

Si bien la LPDC no otorga una definición del derecho a la garantía legal, este Servicio ha interpretado en una reciente Circular Interpretativa que ella **"corresponde a aquel derecho irrenunciable que tiene todo consumidor que ha adquirido un bien o recibido la prestación de un servicio, para optar a su arbitrio por alguno de los remedios establecidos en la ley, ya sea porque el bien comercializado no es apto para los usos previsibles o a los que normalmente es destinado, considerando las condiciones en las que fue adquirido; por existir deficiencias en éste; o cuando el servicio prestado ha sido defectuoso, en relación al objeto y las condiciones en las cuales fue contratado"**.¹

¹ Circular interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal, aprobada por resolución exenta N°586 de 13 de septiembre de 2023.



De esta manera, se complementa en la Circular que las principales características de la garantía legal son las siguientes: i) es irrenunciable anticipadamente para los consumidores (artículo 4 LPDC); ii) es un derecho de opción, en tanto resguarda la posibilidad de que sea el consumidor quien elija entre la gama de remedios legales; y iii) es discrecional para el consumidor, por cuanto no exige que el consumidor justifique o pruebe la necesidad de su elección.

Asimismo, la LPDC establece el derecho de garantía legal en diversas normas, distinguiendo si la relación de consumo tiene por objeto la adquisición de bienes (artículos 19 y 20)² o la prestación de servicios (artículo 41 y siguientes). Para efectos del presente dictamen, nos centraremos en el primero de estos supuestos relativo a la adquisición de bienes.

Como se advirtió, el artículo 20 de la LPDC establece una serie de hipótesis que hacen aplicable la garantía legal ante determinados tipos de incumplimiento del proveedor. No corresponde detenerse en cada uno de ellos, sin perjuicio de lo cual, basta mencionar que todos comparten un fundamento común, esto es, la entrega de un producto que no cumple lo pactado en el contrato.

La doctrina ha pretendido asimilar la procedencia de la garantía legal con la noción de *falta de conformidad* en la entrega, que representa aquella situación en que la cosa entregada por el proveedor no cumple con las exigencias que el contrato le impone o, dicho de otra forma, que existe una incongruencia entre lo entregado por el proveedor y las razonables pretensiones del comprador resguardadas por el contrato.³ En definitiva, el proveedor efectivamente entrega un producto, pero este no cumple con las expectativas que tenía el consumidor, las que se encontraban protegidas por el contrato y formaban parte del mismo.

A su vez, si entendemos que el proveedor incumple por *falta de conformidad* en la entrega del bien, se deduce por el contrario que cumple con su obligación si realiza una entrega *conforme* a lo estipulado en el contrato. Ello ocurrirá, en definitiva, cuando la cosa entregada por el proveedor cumple con las expectativas integradas al contrato.

De lo dicho se pueden extraer dos conclusiones: lo primero, es que si la aplicación de la garantía legal nace en razón de un incumplimiento del proveedor, la primera pregunta que se debe resolver sugiere determinar a qué se obliga el proveedor; y, lo segundo, es que el proveedor se obliga -al menos- a entregar un objeto *conforme* al contrato y a las expectativas razonables que generó en el consumidor.⁴

Considerando lo anterior, de acuerdo a los hechos planteados en el requerimiento, el consumidor que solicita el pronunciamiento de este Servicio señala haber adquirido un vehículo motorizado **nuevo**, que, tras pocos meses de uso, presentó diversos problemas de fábrica que dificultaron o imposibilitaron el uso habitual del mismo.

² En el caso de los bienes se distingue, a su vez, si se trata de deficiencias en la calidad o cantidad (artículo 19) o en lo que se conoce como falta de conformidad (artículo 20 LPDC).

³ Resulta relevante recordar, en este sentido, que en la venta de un bien el proveedor no sólo se obliga a la entrega de un objeto determinado, sino que su obligación se complementa, además, a la entrega conforme a los términos, condiciones y modalidades conforme a las que se hubiera ofrecido o convenido (artículo 12 LPDC), siendo relevante la información suministrada (artículo 3 LPDC), integrando al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad (artículo 1 N°4 LPDC), lo que obliga al proveedor a informar conforme a lo dispuesto en los artículos 29, 30, 32 y 33 de la LPDC; asimismo, el producto debe ser apto para el uso o consumo para el que está destinado, o que hubiese sido ofrecido por el proveedor, conteniendo las especificaciones convenidas (artículo 20 letra c), d) y f) LPDC), entre otras.

⁴ De lo contrario, el consumidor podría incurrir en un *error* en la contratación, que vicie su consentimiento y de lugar a la nulidad del contrato, dejándolo sin efectos.





Como en los hechos descritos el producto (el vehículo) no cumple con lo pactado en el contrato, ni es apto para los usos previsibles en las condiciones adquiridas, resultando por tanto deficiente o defectuoso, resulta procedente la aplicación de la garantía legal.

Al respecto, cabe mencionar que la aplicación de la garantía legal no requiere de un procedimiento judicial previo, por lo que basta la ocurrencia de un incumplimiento señalado en el artículo 20 de la LPDC, para que el consumidor se encuentre en condiciones de manifestar su intención de valerse de alguna de las 3 opciones señaladas en dicho artículo y el proveedor deba proceder de esa forma.

II. Sobre la devolución de la cantidad pagada por el consumidor.

Conforme a lo señalado previamente, ante el incumplimiento del proveedor se aplica la garantía legal, que otorga al consumidor la posibilidad de optar por 3 derechos, entre los cuales se encuentra la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien entregado por el proveedor.

La devolución de la cantidad pagada planteada por la LPDC corresponde a un supuesto de resolución contractual, es decir, aquel derecho que posee una de las partes de poner término al contrato por incumplimiento de la otra. Seguidamente, el efecto propio de la resolución contractual es la restitución de lo dado o pagado en virtud del contrato. En otras palabras, el consumidor debe restituir el bien que adquirió y el proveedor devolver la cantidad pagada por el consumidor.

Por regla general, la cantidad pagada por el consumidor se corresponde con el precio del producto, el que a su vez comprende el valor total asignado por el proveedor al bien o servicio ofrecido más los impuestos correspondientes. En el caso, la cantidad pagada por el consumidor incorpora no sólo el precio que el proveedor asignó al vehículo, sino también el valor del IVA, el que ya se encuentra incluido en el precio ofertado del vehículo (artículo 30 LPDC).

De esta manera, al aplicar la garantía legal, el proveedor deberá restituir al consumidor tanto el valor asignado al bien o servicio ofrecido, como el impuesto incluido en el precio ofertado (el IVA, para este caso), todo lo cual conforma el precio exhibido del producto, pues, por regla general, ese es el monto pagado por el consumidor. Dicho de otra forma, el proveedor deberá restituir el precio líquido del bien, pues ese es el precio que paga el consumidor.

Fuerza a concluir lo anterior, por lo demás, lo señalado en el artículo 70 del Decreto Ley N° 825 (conocido como Ley del IVA) en relación con el artículo 21 de la LPDC. Una interpretación conjunta de ambas normas permite inferir que el consumidor que opta por la devolución de la cantidad pagada, restituyendo al proveedor el producto adquirido dentro de 6 meses contados desde que recibió el producto, tendrá derecho a la devolución del precio líquido, es decir, más IVA.





III. En cuanto a los gastos incurridos por el consumidor *con ocasión* de la adquisición del producto.

El requirente señala también que debido a la adquisición del vehículo motorizado debió incurrir en una serie de gastos necesarios para su uso, como la contratación de un Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), la tramitación de la Placa Patente Única, el pago del denominado "impuesto verde", entre otros; por lo que requiere a este Servicio que emita un pronunciamiento respecto a la suerte que sigue a dichos pagos, en aplicación de la garantía legal.

Ciertamente, es posible advertir situaciones en que la adquisición de un bien o servicio implique para el consumidor asumir una serie de gastos *con ocasión* del acto de consumo, como la contratación de diversos servicios, productos, impuestos, entre otros, que no forman parte de la relación de consumo principal, pero que se relacionan directamente con ella.

Así ocurre, por ejemplo, con la adquisición de vehículos motorizados nuevos, situación ante la cual el legislador nacional exige: i) que sean inscritos en el Registro de Vehículos Motorizados llevado por el Servicio de Registro Civil e Identificación (artículo 39 del Decreto con Fuerza de Ley N°1 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2009); ii) que el dueño del vehículo pague el denominado "impuesto verde" (artículo 3 de la Ley N°20.780); iii) asimismo, que se ejerza el pago de un "permiso de circulación" otorgado por la autoridad Municipal respectiva (artículo 12 del Decreto N°2385 del Ministerio del Interior, que fija texto refundido de la Ley de Rentas Municipales); iv) la contratación del SOAP (artículo 1 de la Ley N°18.490); entre otras exigencias aplicables según el caso concreto.

Todos los puntos señalados anteriormente son requisitos impuestos por el legislador a todo dueño de un vehículo motorizado nuevo que pretenda circular por las vías públicas del territorio nacional, y representan un gasto adicional que debe ser asumido por el consumidor.

Cabe mencionar, asimismo, que los referidos gastos no forman parte del precio asignado al vehículo ofrecido y tampoco son consignados directamente al proveedor; sin embargo, no por ello podría desestimarlos. En efecto, en razón del deber de profesionalidad que recae sobre todo proveedor, podemos afirmar que cuanto menos el vendedor de un vehículo motorizado conoce la exigencia de estos requisitos y la pertinencia de los gastos asociados a su adquisición; además, en cumplimiento del deber de información, todos estos gastos deben ser informados por el proveedor al consumidor, por lo que no podría desconocerlos con posterioridad.

En consecuencia, para responder la segunda pregunta planteada en el presente dictamen, corresponde señalar que los gastos incurridos por el consumidor *con ocasión* de la adquisición de un vehículo motorizado nuevo no forman parte de "la devolución de la cantidad pagada" establecida en la garantía legal, pues no forman parte del precio del producto ni son -por regla general- consignados al proveedor. Con todo, lo cierto es que dichos gastos corresponden a un detrimento patrimonial efectivo en los que debe incurrir el consumidor *con ocasión* del acto de consumo analizado, y que tras el término del contrato han perdido completa justificación.





De esta forma, los gastos señalados anteriormente deben ser considerados como un "daño emergente"⁵ sufrido por el consumidor, y que debe ser asumido por el proveedor en razón de su incumplimiento contractual. Así lo proclama el mismo artículo 20 de la LPDC al establecer la aplicabilidad de la garantía legal "sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados" por el incumplimiento del proveedor. Por lo demás, refuerza la hipótesis anterior lo estipulado en el artículo 3 letra e) de la LPDC.⁶

Para finalizar, se advierte que a diferencia de lo señalado en el capítulo anterior, la indemnización de perjuicios derivada del incumplimiento no es un mecanismo de aplicación extracontractual o prejudicial, lo que quiere decir que su efectividad y cuantía debe ser probada y requiere de un pronunciamiento judicial previo. No obstante, los perjuicios mencionados en este apartado son previsibles para el proveedor, por lo que no puede alegarse desconocimiento en cuanto a la necesidad de incurrir en ellos para utilizar el bien ofrecido. Por esto, nada obsta a que el proveedor opte por asumir el pago de la indemnización de manera voluntaria y extrajudicial, a fin de evitar los costos de asumir un juicio en su contra.

IV. Conclusiones

La garantía legal es un derecho del consumidor cuyo fundamento se encuentra en el incumplimiento contractual del proveedor. Dicho mecanismo otorga al consumidor 3 opciones para velar por sus intereses, a su sola discreción, y para su ejercicio no requiere de un pronunciamiento judicial previo.

La opción de la devolución de la cantidad pagada por el consumidor, previa restitución del objeto del contrato, en la mayoría de los casos se corresponde con el precio del producto, en el cual se encuentran incluidos los impuestos correspondientes. De esta forma, solicitada la devolución de lo pagado y restituidos los bienes entregados por el proveedor, corresponderá a este último devolver el precio líquido del bien, salvo el caso del artículo 70 del Decreto Ley N° 825.

Finalmente, los gastos incurridos por el consumidor *con ocasión* de la relación de consumo pueden ser categorizados como un daño emergente, de manera que el consumidor siempre podrá iniciar un juicio declarativo de indemnización de perjuicios en contra del proveedor incumplidor y ante el juzgado de policía local competente (artículo 50 A LPDC). Sin perjuicio de ello, nada obsta a que el proveedor opte por asumir el pago de la indemnización de manera voluntaria y extrajudicial, a fin de evitar los costos de asumir un juicio en su contra.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el alcance del derecho a la devolución de la cantidad pagada en el ejercicio de la garantía legal ante la compraventa de automóviles, que resuelve solicitud N°70.391" 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.

⁵ En general, se entiende por daño emergente un detrimento patrimonial efectivo. Así, por ejemplo, Barros, Enrique (2006). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Editorial jurídica de Chile: Santiago. P. 257, y Corral, Hernan (2013). *Lecciones de responsabilidad extracontractual*. Thomson Reuters: Santiago. P. 142.

⁶ Asimismo, es una de las consecuencias del incumplimiento en el derecho común de acuerdo -entre otros- a los artículos 1489, 1556 y 2314 del Código Civil.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 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.**

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

RIN/GGP/EOR

Distribución:

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LBMTSS-257>

