



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00813**

**SANTIAGO, 22 SEP 2022**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE SERVICIO DE ALARMAS  
DOMICILIARIAS QUE RESUELVE  
SOLICITUD N° 32.248**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.-** Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el Servicio Nacional del Consumidor puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.248 de fecha 04 de enero de 2022.

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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE,** el presente "Dictamen Interpretativo sobre servicio de alarmas domiciliarias que resuelve solicitud N° 32.248", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE SERVICIO DE ALARMAS DOMICILIARIAS QUE RESUELVE SOLICITUD N° 32.248**

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.248 mediante la cual se consulta sobre la aplicación de las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup> (en adelante "LPDC" o "la ley") a la actividad que desarrollan los proveedores de servicios de alarmas domiciliarias según se expone a continuación.

#### **1. Antecedentes**

El solicitante requiere la interpretación de la LPDC y en especial de sus artículos 1°, 2°, 2° bis y 16 en torno a su aplicación a los servicios de alarmas domiciliarias prestados por empresas proveedoras de seguridad privada.

En este sentido, el requirente indica que, al contratar el servicio de alarmas domiciliarias, las empresas presentan a los consumidores contratos no negociados, en los que se obliga a estos últimos a mantener el servicio contratado por un tiempo prolongado, con independencia de si dicho servicio se utiliza o no. Alude además, a aquella situación que se verifica cuando los consumidores desean poner término al contrato y el proceso se ve dificultado por las exigencias que impone el proveedor relativas, por ejemplo a la solicitud de documentación adicional y el pago de la totalidad de las cuotas restantes, correspondientes al resto del plazo establecido en el contrato.

#### **2. Interpretación Jurídica**

Para responder a la solicitud, es necesario, en primer lugar, identificar en qué consiste el servicio de alarmas domiciliarias; para, en segundo lugar, determinar si la prestación de este servicio que ofrecen se encuadra en el marco de una relación de consumo regulada por la LPDC u otra norma sectorial y, finalmente, abocarse al estudio de la práctica que refiere el solicitante al momento de la terminación del contrato.

Respecto del primer punto, podemos afirmar que, sin importar la diversa gama de servicios de alerta existentes en el mercado, todos ellos dicen relación con aspectos de seguridad privada, ofreciendo, en términos generales, un servicio de monitoreo, el cual, en el caso de las alarmas domiciliarias, se realiza a través de la instalación de sistemas de red eléctrica compuesta por detectores<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 que FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

<sup>2</sup> Los que, dependiendo de la necesidad específica, serán de movimiento, magnéticos, de humo, de humedad, etc.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dispuestos en lugares estratégicos del inmueble que se desea resguardar, los que se encuentran conectados a una central que es controlada por el proveedor.

En este sentido, en lo que dice relación con la aplicación de la LPDC, este Servicio estima que la relación contractual entre el oferente de servicios de alarma y su contratante es de consumo toda vez que se manifiesta a través de la suscripción de un contrato de adhesión<sup>3</sup> entre un consumidor (de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1° número 1<sup>4</sup>) y quien ofrece el servicio de alarma, quien, a la luz de lo prescrito por el artículo 1° número 2<sup>5</sup>, tiene la calidad de proveedor, especialmente en lo que se refiere a la habitualidad en la prestación de sus servicios y el cobro de un precio o tarifa por ellos.

Habiendo dilucidado lo anterior, es necesario analizar si existe normativa sectorial que regule la actividad de los proveedores de alarmas domiciliarias con el fin de determinar si, en concreto, le es aplicable a este servicio la LPDC.

En la actualidad, la regulación de los servicios relacionados con la vigilancia y la seguridad privada se encuentra diseminada en diversas normas<sup>6</sup>, las cuales dicen relación con la certificación y control de dicho servicio, mas no con el resguardo de los derechos de los consumidores. De esta forma, atendido el alcance de la normativa especial y considerando lo dispuesto por los artículos 2° y 2° bis de la LPDC, la regulación de consumo contenida en dicha ley es plenamente aplicable al caso en concreto y por tanto, las disposiciones contenidas en ella, incluida la regulación sobre abusividad de cláusulas en los contratos de adhesión, establecidas en su artículo 16<sup>7</sup>.

Por último, luego de tener certeza sobre el hecho que la prestación de servicios de alarmas domiciliarias se encuentra regida por la normativa de consumo y que sus cláusulas deben ser analizadas en el contexto de un contrato de adhesión, debemos dilucidar si la práctica descrita por el solicitante, conforme a la cual los proveedores dificultan o entorpecen la terminación del contrato, es o no antijurídica, de acuerdo con las disposiciones de la LPDC.

Para lo anterior, debemos atender a lo dispuesto en el artículo 17 A inciso final que, en contexto de contratos de adhesión, establece "(...) En el momento de la

---

<sup>3</sup> La LPDC define el contrato de adhesión en su artículo 1° número 6, como "aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido".

<sup>4</sup> Artículo 1° N°1 LPDC: "(...) las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores".

<sup>5</sup> "(...) las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".

<sup>6</sup> Entre otras, la **Ley N° 18.691** Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile (1990), en su artículo 3° inciso final, establece que la institución es la que tiene a cargo, en la forma que determine la ley, la fiscalización y control de las personas que desarrollan actividades de vigilancia privada; el **Decreto Ley N° 3.607** que Establece Nuevas Normas sobre Funcionamiento para Vigilantes Privados (1981); el **Decreto N° 93** del Ministerio de Defensa (1985), que Aprueba el Reglamento del Artículo 5to. bis del Decreto Ley N° 3.607; el **Decreto Supremo N° 1.773** que Aprueba Reglamento del Decreto Ley N°3.607 (1994); el **Decreto 867** del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2018), que dicta Reglamento sobre nuevos Estándares para personas, personal y empresas que reciben servicios o realizan actividades de seguridad privada; y el **Decreto N° 261 Exento** del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2020), que Aprueba Manual Operativo en materias de seguridad privada.

<sup>7</sup> Cabe destacar que por aplicación de la LPDC, los proveedores deberán al momento de elaborar los contratos de adhesión, cumplir con las disposiciones establecidas al efecto, tales como, la prohibición de incorporar en ellos cláusulas abusivas, cumplir los deberes de información, entre otros. Aspectos que no es posible analizar en abstracto.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término. **Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato 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". (énfasis agregado)

Conforme al artículo previamente citado, la práctica que describe el solicitante se enmarca entre aquellas conductas proscritas por la ley, incurriendo el proveedor en una infracción a lo dispuesto por la LPDC.

Así las cosas, los proveedores de servicios de alarmas domiciliaria, no pueden condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados por el consumidor o la restitución de bienes y mucho menos imponer condiciones adicionales más gravosas que aquellas que fueron solicitadas para la contratación del servicio y, en caso de hacerlo, aun cuando ellas consten en el contrato, estas se entenderán por no escritas.

### 3. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que el servicio de alarmas domiciliarias se encuentra inserto en el mercado de seguridad privada, al cual, para efectos de la protección de los derechos de los consumidores, le es aplicable plenamente la LPDC, incluidas las disposiciones relativas a la regulación de los contratos de adhesión y, en especial lo dispuesto en torno a la abusividad de las cláusulas que lo componen.

En este sentido, si un proveedor del servicio de alarmas domiciliarias impide a un consumidor poner término al contrato, condicionándolo al pago de montos adeudados y/o impone exigencias adicionales a aquellas que fueron solicitadas para la contratación, infringe las normas de la LPDC, constituyendo una conducta antijurídica que tiene asociada un efecto específico para el caso de ser incluido en el contrato de adhesión y una sanción especial establecida en la LPDC.

