



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00820

SANTIAGO 22 SEP 2022

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE
DEVOLUCIÓN DE DINEROS PAGADOS
POR COMPRAS EFECTUADAS EN
COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE
RESUELVE LA SOLICITUD N° 34.819**

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, 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 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; 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 los 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.

4.- Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley N° 19.496, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

publicó con fecha 23 de septiembre de 2022 el Decreto N° 6 que Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico.

5.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 190 de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías".

6.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 184 de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre Buenas Prácticas en el Comercio Electrónico".

7.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 118 de fecha 14 de febrero de 2022, este Servicio aprobó el "Dictamen Interpretativo sobre Devolución o Cambio de Productos No Defectuosos".

8.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 34.819 de fecha 07 de marzo de 2022.

9.- 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 devolución de dineros en compras efectuadas en comercio electrónico, que resuelve la solicitud N° 34.819", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DEVOLUCIÓN DE DINERO PAGADO POR COMPRAS EFECTUADAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 34.819

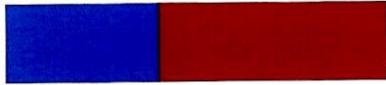
I. Antecedentes

Se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o Servicio) la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en particular respecto de cómo debe ser efectuada la devolución de dinero ante el ejercicio del derecho de retracto o de una garantía voluntaria de satisfacción. Cabe añadir que dichos productos fueron adquiridos a través de un sitio web por lo que estaríamos frente a una hipótesis de comercio electrónico.

Adicionalmente, se requiere que este Servicio precise los requisitos que debe cumplir la devolución a la luz de lo dispuesto por la LPDC, indicando si la devolución parcial del dinero por parte del proveedor, en el ejercicio de la garantía voluntaria o del derecho a retracto, constituye una infracción a los derechos de los consumidores.

¹ 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Interpretación Jurídica

Para dar respuesta a la Solicitud, corresponde delimitar el marco normativo aplicable a la situación descrita en el requerimiento, es decir, si la hipótesis descrita se encuadra dentro del ejercicio del derecho a retracto, o bien, de una garantía otorgada por el proveedor².

Mientras el retracto, consagrado en el artículo 3 bis de la LPDC, consiste en el derecho que tiene el consumidor, en determinados casos, de poner término unilateral al contrato sin expresión de causa; la garantía voluntaria de satisfacción ha sido definida por este Servicio como "un ofrecimiento adicional ofertado por el proveedor, generalmente una multitienda, y que cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados para la garantía legal, por ejemplo, por la sola voluntad del comprador y por un periodo corto de tiempo, generalmente los primeros 10 días de venta del producto. Requiere necesariamente el no uso del producto por parte del consumidor, y corresponde a un estándar comercial del establecimiento comercial."³

Respecto de la **hipótesis del derecho a retracto contemplada en el literal b)**, en específico, sobre el contenido de la devolución que por el ejercicio de dicho derecho debe hacer el proveedor, este Servicio se ha pronunciado anteriormente⁴ indicando que, en ejercicio del derecho establecido en el artículo 3 bis, el proveedor se encuentra **obligado a devolver al consumidor la totalidad del dinero pagado "...sin retención de gastos..."**⁵.

En este sentido el SERNAC ha interpretado que el proveedor no puede realizar deducciones de ningún tipo al monto pagado por el consumidor, no pudiendo, por tanto, realizar descuentos, por ejemplo, por concepto de despacho, gastos operacionales, de administración u otros.

De lo contrario, es decir, en caso que el proveedor realice descuentos de cualquier naturaleza y devuelva, con ello, parcialmente lo pagado, estaría limitando el ejercicio del derecho y, en definitiva, vulnerando la protección del mismo y contraviniendo las disposiciones de la LPDC.

Por otro lado, respecto de la **hipótesis de la garantía otorgada por el proveedor**, es preciso tener presente, para efectos de esta interpretación en relación con la solicitud planteada, la regulación que la LPDC establece sobre los contratos celebrados a través de medios electrónicos. Así, el artículo 12 A de la LPDC, dispone que para que se entienda formado el consentimiento en este tipo de contratos, es necesario que el consumidor haya tenido acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos e imprimirlos, norma que se reitera en el artículo 4

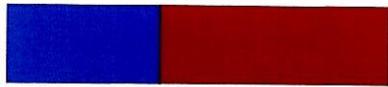
² Se deja expresa constancia que la hipótesis objeto de la interpretación no se encuadra en alguno de los supuestos de garantía legal establecidos en el artículo 20 de la LPDC, toda vez que en la solicitud se indica claramente que la devolución de los productos se produjo a raíz de un problema de talla.

³ Resolución Exenta N° 190, de fecha 21 de marzo de 2019, que Aprueba Circular sobre el Derecho a la Calidad e Idoneidad: Régimen de Garantías. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-9194.html>

⁴ Aprobado por Resolución Exenta N° 188, con fecha 14 de febrero de 2022. Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-65384.htm.l>

⁵ *Ibidem*





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del Reglamento de Comercio Electrónico del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo⁶.

En este orden de ideas, los proveedores que ofrezcan este tipo de garantías, deberá informar al consumidor sobre sus políticas de devolución, previo a la celebración del contrato, en términos claros, precisos e inequívocos, pudiendo hacerlo a través de las condiciones generales del contrato tal como se ha interpretó por este Servicio en la Circular Interpretativa N° 184 del año 2019⁷.

Por lo tanto, en el marco de una garantía voluntaria ofrecida por el proveedor éste deberá informar de forma veraz y oportuna los términos y condiciones del mismo, así como su política en caso de devolución de productos en ejercicio de dicha garantía, precisando, de forma clara, comprensible inequívoca y previo a la celebración del contrato, si se descontará algún monto del total a devolver por concepto de transporte, flete, gastos operacionales u otros. Si el proveedor no informa lo anterior, en los términos señalados, el consumidor verá afectados sus derechos en todos aquellos casos en que el proveedor haga una retención parcial de dinero, toda vez que falta el consentimiento respecto de dicho contrato.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, en caso de devolución de productos por ejercicio del derecho a retracto, el proveedor debe restituir el monto total pagado por el consumidor a propósito del contrato, una devolución parcial vulnera el ejercicio de este derecho y, por tanto, contraviene las disposiciones de la LPDC.

Ahora bien, si esta devolución de productos se efectúa en el marco de una garantía voluntaria ofrecida por el proveedor, se estará a lo dispuesto en los términos y condiciones de la garantía, los cuales deberán ser informados al consumidor, previo a la celebración del contrato, de forma clara, comprensible e inequívoca, pudiendo el proveedor establecer deducciones al monto a restituir. En caso que el proveedor nada diga en sus términos y condiciones o incumpla lo dispuesto en el artículo 12 A, respecto de los contratos celebrados electrónicamente, deberá restituir íntegramente el monto total al consumidor que, en ejercicio de la garantía voluntaria ofrecida, solicite la devolución de su dinero.

⁶ Decreto N° 6 que Aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico, de 23 de septiembre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Disponible en <http://bcn.cl/2rp7z>.

⁷ Resolución Exenta N° 184, de fecha que Aprueba Circular Interpretativa sobre Buenas Prácticas en Comercio Electrónico. Disponible en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9195_archivo_01.pdf.





Servicio Nacional del Consumidor

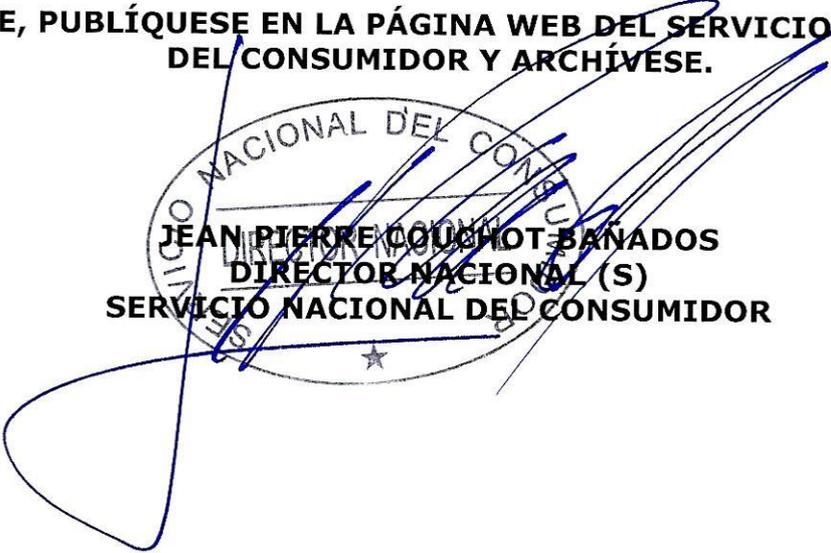
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre devolución de dineros por compras efectuadas en comercio electrónico, que resuelve la solicitud N° 34.819" 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: 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 - Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional - Direcciones Regionales - Oficina de partes.