



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00821**

**SANTIAGO, 22 SEP 2022**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE SERVICIO DE CORRETAJE DE  
PROPIEDADES O INMOBILIARIO QUE  
RESUELVE SOLICITUD N° 32.134**

**VISTO:**

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 el 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 hubiese 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° 32.134 de fecha 29 de diciembre de 2021.





# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

## RESUELVO:

**1° APRUÉBASE.** el presente "Dictamen Interpretativo sobre servicio de corretaje de propiedades o inmobiliario que resuelve solicitud N° 32.134", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE SERVICIO DE CORRETAJE DE PROPIEDADES O INMOBILIARIO QUE RESUELVE SOLICITUD N° 32.134**

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.134 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 los proveedores de servicios de corretaje de propiedades según se expone a continuación.

#### **1. Antecedentes**

El solicitante requiere la interpretación de los artículos 1°, 2°, 2° bis, 12 y 23 de la LPDC, en relación con la aplicación de éstos y de la LPDC en general, a los servicios prestados por empresas de corretaje de propiedades.

Señala que en la actividad desarrollada por diversas empresas de corretaje de propiedades, pareciera no estar del todo claro cuáles son las normas que regulan este servicio, es decir, si aquellas generales relativas a los contratos civiles o comerciales y su régimen de responsabilidad por incumplimiento contractual, o bien la LPDC y su régimen de responsabilidad civil e infraccional.

Esto, puesto que hoy es posible identificar situaciones en las que los consumidores se ven obligados a celebrar contratos con empresas de corretaje, quienes luego no cumplen con las obligaciones adquiridas, dejando a los clientes sin herramientas para exigir el cumplimiento de éstas y de sus derechos en igualdad de condiciones.

#### **2. Interpretación Jurídica**

Para dar respuesta a la Solicitud de Interpretación Administrativa, es necesario realizar ciertas precisiones relativas a lo establecido en la propia LPDC, sobre la aplicación de ésta al caso concreto, y sobre el alcance de las definiciones de proveedor y de servicio de corretaje de propiedades o corretaje inmobiliario<sup>2</sup>.

En este contexto, conforme al artículo 1° de la LPDC, ésta tiene por objeto, entre otros, normar las relaciones de consumo, esto es, aquellas en que existe un consumidor y un proveedor.

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el 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> Para efectos de la presente interpretación se entenderá como conceptos sinónimos "corretaje de propiedades" y "corretaje inmobiliario".



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De hecho, el mismo artículo 1º define a los participantes de esta relación y en su primer numeral establece que son consumidores o usuarios “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”.

Asimismo, el segundo numeral del citado artículo, define a los **proveedores** como aquellas “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.” La misma norma, exceptúa de esta definición “a las **personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente**”. (énfasis agregado)

Ahora bien, dadas las particularidades del caso, es menester detenerse en aquella excepción que contempla la definición de proveedor y analizar si ésta alcanza al proveedor de servicios de corretaje inmobiliario, para lo cual es necesario recurrir a la normativa sectorial.

En primer lugar, según lo ha definido el Ministerio de Educación, el **título profesional** es el que se otorga a un egresado de un instituto profesional o de una universidad que ha aprobado un programa de estudios cuyo nivel y contenido le confieren una formación general y científica necesaria para un adecuado desempeño profesional.<sup>3</sup>

En este sentido, el referido título profesional no puede ser entregado por cualquier institución, sino que, según la definición precedente debe ser entregado por una institución de educación superior reconocida, es decir, una institución de educación que ha sido autorizada por el Estado para funcionar como tal y otorgar títulos y grados académicos. Tal reconocimiento puede obtenerse mediante una ley o por decreto supremo del Ministerio de Educación, tras cumplir un conjunto de requisitos definidos en la Ley General de Educación (en adelante LGE) y en los artículos pertinentes de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (en adelante LOCE) que mantienen su vigencia.<sup>4</sup>

Esta regulación normativa tiene directa relación con el espíritu de la LPDC, tanto en la versión del texto original de 1997, como en aquella posterior a las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.955 de 2004. En ambas instancias, la discusión parlamentaria estuvo orientada a la actividad profesional desde la óptica de excluir de la aplicación de la LPDC aquellos servicios profesionales que se regulan conforme a los aranceles profesionales que aplican los colegios respectivos.<sup>5</sup> En este mismo sentido, se tuvo en consideración que el usuario afectado por la actividad de un profesional tiene la posibilidad de recurrir al

---

<sup>3</sup> Grados Académicos. Reconocimiento oficial instituciones de educación superior. Ayuda MINEDUC atención ciudadana. Disponible en: <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/reconocimiento-oficial-instituciones-de-educacion-superior#:~:text=El%20t%C3%ADtulo%20profesional%20es%20el,para%20un%20adecuado%20desempe%C3%B1o%20profesional>.

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Historia de la Ley N° 19.496, Discusión en Sala, Segundo Informe de Comisión de Economía. Cámara de Diputados. Fecha 11 de mayo de 1993. Informe de Comisión de Economía en Sesión 12. Legislatura 326. BOLETÍN N° 446-03-2. Página 111. Disponible en: <http://s.bcn.cl/22y74>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Colegio Profesional correspondiente, que tiene facultades para sancionar éticamente, además de poder recurrir a la justicia ordinaria.<sup>6</sup>

Es más, considerando que en Chile no existe una institución de educación superior reconocida que imparta un programa de estudios y otorgue un título profesional de corretaje de propiedades o corretaje inmobiliario; el hecho de que no se ha formalizado un gremio que autorregule esta actividad, es que este servicio no se reconoce como una actividad profesional en los términos referidos por la ley. Y, por lo tanto, la prestación de este tipo de servicios *-sea una persona jurídica o natural-*, no se encuentra excluida de la aplicación de la LPDC.

Dilucidado aquel aspecto que dice relación con la identificación del sujeto "proveedor" en la relación de consumo, nos enfocaremos en determinar en qué consiste este tipo contrato de prestación de servicios y los elementos del mismo. Para establecer, por último, si cumple o no con los elementos de un acto de consumo.

En primer término, respecto al contrato de corretaje de propiedades hay que tener claridad que esta actividad alguna vez estuvo normada por el derogado Decreto N° 1.205 del Ministerio de Economía de 1944, que regulaba el Reglamento de Corredores de Propiedades. Sin embargo, hoy debemos remitirnos a la normativa general.

En tal escenario, el corretaje o agencia de negocios hoy se encuentra regulado como un acto de comercio en el artículo 3° números 7<sup>7</sup> y 11<sup>8</sup> del Código de Comercio. Esta calificación de actos de comercio, puede referirse a ambos contratantes o sólo para uno de ellos, tal y como lo establece el enunciado del referido artículo. Esta distinción nos permitirá identificar la existencia del "consumidor" en la relación contractual.

En lo que concierne a la definición específica del contrato de corretaje, esta no existe en la normativa actual, el título III del Código de Comercio regula únicamente la actividad de los corredores públicos, sin entregar una definición, y no aborda la actividad de aquellos corredores en el comercio privado, que es lo que nos atañe en esta interpretación. Sin perjuicio de ello, la doctrina nacional ha decantado con cierto consenso por una definición más bien ecléctica, entendiéndose como **"aquel por el que una persona se obliga a abonar a otra, llamada mediador o corredor, una remuneración por servirle de intermediario en la celebración de un negocio jurídico con un tercero."**<sup>9</sup>

En términos coloquiales, tal y como lo definen los propios proveedores del rubro, la gestión inmobiliaria consiste en "prestar servicios de asesoramiento para la compra y venta de propiedades, la administración de bienes raíces y la mediación entre arrendatarios y arrendadores"<sup>10</sup>, mientras que el corredor se conceptualiza como "alguien que presta sus servicios y actúa como persona natural o jurídica mediador(sic) entre dos partes, las asesora y les muestra

---

<sup>6</sup> Historia de la Ley N° 19.955, Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Informe de Comisión de Economía. Cámara de Diputados. Fecha 09 de mayo de 2003. Informe de Comisión de Economía en Sesión 76. Legislatura 348. Página 53. Disponible en: <http://s.bcn.cl/22zxb>

<sup>7</sup> 7°. Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, **las agencias de negocios** y los martillos. (énfasis agregado)

<sup>8</sup> 11. Las operaciones de banco, las de cambio y **corretaje**. (énfasis agregado)

<sup>9</sup> SANDOVAL, R. (2015). Derecho Comercial. Operaciones Mercantiles Modernas. Quinta Edición. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, T. III, Vol. II, N°192, p. 321.

<sup>10</sup> ¿Qué es la gestión inmobiliaria? Disponible en: <https://www.sgestioninmobiliaria.cl/blog/que-es-la-gestion-inmobiliaria-y-cuales-son-sus-beneficios/37>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

oportunidades. Estas dos partes pueden ser vendedor y comprador, o, arrendador y arrendatario”.<sup>11</sup>

En virtud de dichos antecedentes, podemos identificar como una parte del contrato de corretaje inmobiliario al **mediador o corredor**, como proveedor habitual de un **servicio de intermediación y asesoría**, que es el objeto del contrato, por el que recibe una remuneración y eventualmente una comisión<sup>12</sup>; y al **cliente**, quien será también consumidor, en la medida que el contrato no sea un acto de comercio para él. En virtud de lo anterior, es posible identificar claramente cada uno de los elementos de un acto de consumo, es decir, la existencia de un proveedor y un consumidor, la prestación de un servicio que el proveedor realiza con habitualidad, al ser de su giro, y por por el cual cobra un precio o tarifa.

Además, como ya pudimos observar, en esta relación negocial al igual que cualquier otra relación de consumo, las partes intervinientes se encuentran en un notable plano de desigualdad. Ya que, al no contar con una regulación propia, esta actividad comercial ha devenido en un sinnúmero de prácticas en las que los proveedores de estos servicios generan condiciones poco favorables para los consumidores, o en las que estos últimos no tienen muchas opciones de negociar la forma de ejecución ni el contenido de los contratos o *pseudo* contratos<sup>13</sup> que se ven forzados a aceptar. Tal es el caso de aquellos consumidores que, desean comprar o arrendar un inmueble que está siendo gestionado por una corredora y no pueden tener acceso al mismo, si no es a través de este intermediario.

### 3. Conclusión

En virtud de lo analizado, este Servicio interpreta que los corredores de propiedades (ya sean personas naturales o jurídicas) son proveedores según lo dispuesto por la LPDC, pues su actividad se encuentra comprendida dentro de aquellas definidas por la norma. Además, el servicio ofrecido corresponde a aquellos que pueden ser catalogados como actos mixtos, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 2º letra a) de la LPDC, por lo que les sería plenamente aplicable las disposiciones de la ley.

Por su parte, la calificación del acto de consumo estará determinada por la concurrencia de un consumidor, en los términos de la LPDC, como contraparte de la relación negocial. En tal contexto, les será plenamente aplicable la normativa de protección a los derechos de los consumidores, la obligatoriedad de los términos del contrato y les será exigible el estándar de profesionalidad como a todo proveedor.

Por lo tanto, los consumidores de este tipo de servicios, cuentan con todas las herramientas que brinda la LPDC para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como también el respeto de sus derechos.

---

<sup>11</sup> Cuál es la función de un corredor de propiedades. By Francisca Opazo. Disponible en: <https://www.remax-first.cl/funciones-de-un-corredor-de-propiedades/>

<sup>12</sup> Se ha convertido en una práctica generalizada de los/as corredores/as de propiedades, incluir el cobro adicional por concepto de comisión de venta o formalización de un contrato de arrendamiento. Este cobro se ha extendido tanto al consumidor que contrata los servicios, como también a aquel que desea comprar o arrendar.

<sup>13</sup> Por ejemplo, los denominados “orden de visita”, “reserva”, “orden de venta”, “orden de arriendo”, entre otros.





## Servicio Nacional del Consumidor

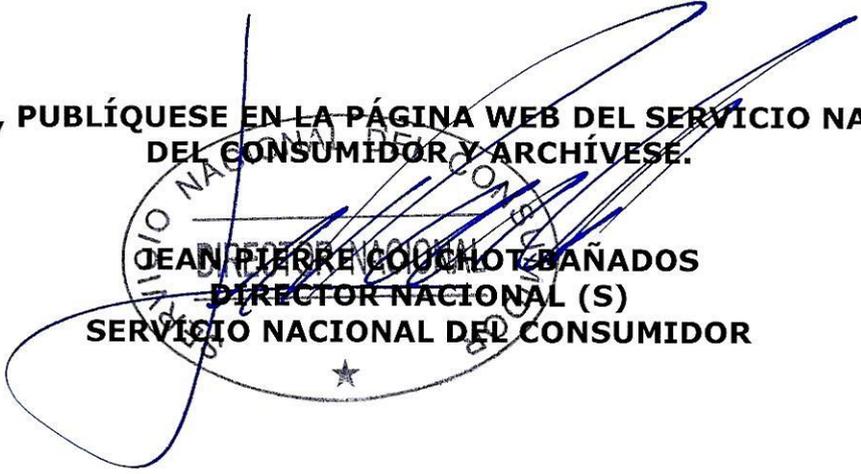
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre servicio de corretaje de propiedades o inmobiliario que resuelve solicitud N° 32.134" 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 total tramitación 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 COCHOT 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.

