



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00817

SANTIAGO, 22 SEP 2022

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE LAS MODIFICACIONES
INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.398
A LA REGULACIÓN LEGAL DE LAS
GARANTÍAS OTORGADAS POR EL
PROVEEDOR, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 33.240.**

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 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 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 Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC") 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 SERNAC, 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- La Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021.

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 33.240 de fecha 31 de enero de 2022.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a la regulación legal de las garantías otorgadas por el proveedor, que resuelve la solicitud N° 33.240", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.398 A LA REGULACIÓN LEGAL DE LAS GARANTÍAS OTORGADAS POR EL PROVEEDOR, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 33.240.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 33.240 se requiere la interpretación del artículo 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante "LPDC").

En específico, se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") respecto de la forma en que deben interpretarse las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a dicho artículo, en relación con las garantías otorgadas por los proveedores.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a la presente Solicitud de Interpretación Administrativa y sin perjuicio de la dictación de una Circular administrativa sobre el particular, es necesario precisar en qué consisten la garantía legal y las garantías otorgadas por los proveedores, pues ninguna de ellas se encuentra definida en la LPDC.

La garantía legal, regulada en el Párrafo 5° del Título II de la LPDC, titulado "Responsabilidad por incumplimiento", corresponde al derecho irrenunciable de los consumidores a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, ante la falta de conformidad con el producto contratado, cuando ésta tenga su origen en los supuestos contenidos en los literales a) al g) del artículo 20 de la LPDC que a continuación se indican: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad

¹ 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, para el ejercicio de la garantía legal, no será necesario que el consumidor haga efectivas las garantías otorgadas por el proveedor; f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine, y g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Además, en virtud del artículo 19 de la LPDC, el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Por su parte, si bien las garantías otorgadas por los proveedores pueden tener su origen en la mera voluntad del proveedor o bien en un acuerdo con el consumidor, tienen un objeto limitado toda vez que por disposición de la LPDC en caso alguno podrán restringir la garantía legal, limitar los derechos que ella comprende ni vulnerar el derecho irrenunciable del consumidor a elegir, a su arbitrio, entre los remedios regulados por la ley.

En este sentido, este Servicio interpreta que las garantías otorgadas por los proveedores sólo podrán tener por finalidad la concesión (ya sea por voluntad unilateral del proveedor o por acuerdo con el consumidor) de condiciones más favorables para el ejercicio de la garantía legal o bien alternativas ampliadas respecto de aquellas establecidas por el legislador. Así, tratándose de este tipo de garantías, los proveedores pueden ofrecer o convenir con el consumidor, por ejemplo, la ampliación del plazo de la garantía legal, bajo los mismos supuestos y con la mismas alternativas (reparación gratuita, reposición y devolución); agregar supuestos de procedencia no contemplados en la garantía legal, para ser ejercidos en el mismo plazo o uno distinto; establecer la prelación de uno de los remedios comprendidos en la garantía legal, una vez vencido su plazo legal; agregar condiciones distintas y más favorables para el ejercicio de los remedios comprendidos en la garantía legal; entre otros remedios que se puedan convenir y/o ofrecer en virtud de la libertad contractual relacionados -o no- con la falta de conformidad.

En la práctica, tal como mencionamos, los proveedores -incluyendo a los fabricantes-, pueden conceder garantías de forma unilateral, denominadas garantías voluntarias, o también ofrecer a los consumidores contratar garantías convencionales. Mientras las garantías voluntarias son aquellas que se entienden incorporadas a la relación contractual, por la mera voluntad del proveedor, sin que el consumidor deba prestar especialmente su consentimiento pues se





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

caracterizan por no requerir del pago de un precio o tarifa adicional; las garantías convencionales requieren de un acuerdo de voluntades, entre proveedor y consumidor, e incluso pueden comprender la intervención de compañías de seguros u otros terceros que se obliguen a las prestaciones convenidas en la garantía. Cuando este tipo de garantías se convengan mediante un contrato de adhesión, en los términos del artículo 1° N° 6 de la LPDC, no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones que resulten abusivas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la misma ley².

Asimismo, dentro de tales opciones, es posible identificar con especial presencia en el mercado el ofrecimiento de garantías extendidas, que por lo general comprenden los mismos remedios y supuestos que la garantía legal, pero con un plazo de ejercicio mayor, y garantías de satisfacción, que usualmente cubren la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en supuestos no contemplados en el régimen de garantía legal, como la sola voluntad del comprador.

Seguidamente, es pertinente advertir que ambos tipos de garantías otorgadas por el proveedor - voluntarias y convencionales-, pese a no tener su origen en la ley, deben ser cumplidas y respetadas por el proveedor cuando se ofrezcan o convengan. De esta forma, una vez ofertada o convenida una determinada garantía, ésta resulta vinculante para el proveedor, por lo que deberá cumplirla íntegramente, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 N° 4 de la LPDC, en virtud del cual se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de su celebración, siendo condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28 de la misma ley, entre las que se encuentran las condiciones en que opera la garantía (artículo 28 letra e)), en relación con el artículo 12 de la LPDC, que obliga a todos los proveedores de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En cuanto al plazo que tendrán los consumidores para ejercer los derechos comprendidos en una garantía voluntaria y/o convencional, y su forma de cómputo, deberá estarse a lo que estipule el proveedor en los términos y condiciones de las mismas, teniendo siempre como límite la observancia de la legislación vigente, y especialmente aquellas normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, comprendidas en el Párrafo 4° del Título II de la LPDC. Este plazo, al igual que el plazo de ejercicio de la garantía legal, se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías, en virtud del texto expreso del artículo 21 de la LPDC, que se revisará más adelante.

Adicionalmente, toda la información relativa al plazo, cómputo y forma de ejercicio de las garantías otorgadas por el proveedor, deberá ser entregada al consumidor de manera veraz y oportuna, esto es, de forma previa a la contratación.

Sentado lo anterior, es posible revisar las modificaciones que la Ley N° 21.398 (en adelante, "Ley Pro Consumidor") introdujo a los artículos 20 y 21 de la LPDC, en relación con las garantías otorgadas por los proveedores.

² Al respecto, véase la Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, aprobada mediante la Resolución Exenta N° 931, de fecha 3 de diciembre de 2021, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64611.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En primer lugar, el legislador reemplazó el encabezado del inciso primero del artículo 20 por el siguiente: "En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, **a su arbitrio**, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros". Así, desde la entrada en vigencia de la Ley Pro Consumidor, la LPDC consagra de forma expresa el derecho irrenunciable de los consumidores a optar a su arbitrio por los remedios que comprende la garantía legal: reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de que, según la interpretación de este Servicio, el derecho del consumidor a elegir libremente entre las opciones comprendidas en el artículo 20 ya se encontraba comprendido en la ley.

Además, mediante tal modificación, el legislador incorporó un nuevo deber de información del proveedor, este es, el de comunicar el derecho a la garantía legal en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros. Para que el cumplimiento de este deber de información sea completo y efectivo, es necesario que el proveedor informe a los consumidores que la garantía legal es un derecho irrenunciable, y que el consumidor puede elegir libremente el remedio por el que optará.

En segundo lugar, la Ley Pro Consumidor incorporó al literal e) del artículo 20 la oración que se destaca a continuación: "Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo", resultando el siguiente texto final: "e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). **Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.** Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente".

De esta forma, a través de dicha incorporación, el legislador reforzó y reafirmó la libre elección establecida en el inciso primero del artículo 20, al consagrarla como un derecho que en caso alguno podrá verse afectado o desplazado por la garantía otorgada voluntaria o convencionalmente por el proveedor. Así, la ley vigente establece expresamente que, para el ejercicio de los remedios comprendidos en el régimen de garantía legal, los consumidores no deben, necesariamente, hacer efectiva las garantías otorgadas por el proveedor, pudiendo, por tanto, optar libremente por ejercer el remedio que se ajuste de mejor manera a sus intereses, sin que deba respetar un determinado orden de prelación.

De lo anterior se sigue que los proveedores, en aquellos casos en que ofrezcan y convengan algún tipo de garantía, no podrán exigir su ejercicio previo al consumidor cuando éste opte por alguno de los remedios comprendidos en el régimen de garantía legal, pues la libre elección es un derecho irrenunciable del consumidor, que no puede limitarse o restringirse por la vía contractual.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En tercer lugar, la Ley Pro Consumidor reemplazó el inciso octavo del artículo 21 por el siguiente: "El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección. El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías". Esta modificación, al igual que las previamente revisadas, refuerza la libre elección del consumidor, pues éste podrá optar por el remedio que se ajuste de mejor manera a sus intereses, ya sea en ejercicio de la garantía legal o de la garantía otorgada por el proveedor (voluntaria o convencional), sin verse privado, por el término del plazo, de la posibilidad de ejercer otro mecanismo, en aquellos casos en que sus intereses no sean satisfechos por el remedio originalmente elegido.

Para que el consumidor pueda beneficiarse de manera efectiva de la suspensión regulada, es necesario que los proveedores y quienes actúan en su nombre otorguen al consumidor los comprobantes y documentos necesarios que den cuenta del ejercicio de la garantía, de modo tal que aquél pueda acreditar la concurrencia del presupuesto de suspensión, y el periodo durante el cual ésta se extendió.

En cuarto lugar, la Ley Pro Consumidor reemplazó el inciso noveno del artículo 21 por el siguiente: "La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20, respecto de los bienes amparados por ella. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley". Como se desprende de su tenor literal, esta disposición prohíbe expresamente a los proveedores efectuar exigencias que afecten el ejercicio de los derechos que el artículo 20 confiere a los consumidores, eliminando, además, el inciso que permitía a los proveedores argumentar -de forma errada- que la garantía voluntaria primaba respecto de la legal, de modo tal que el consumidor, al contratar un producto que contaba con garantía voluntaria, pudiera renunciar a sus derechos irrenunciables. La postura contraria, y la que finalmente recogió el legislador, fue defendida de manera sostenida por este Servicio y por gran parte de la doctrina autorizada.

Adicionalmente, tal modificación impide a los proveedores ofrecer productos, servicios o pólizas que comprendan obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley, pues aquello generaría que el consumidor contrate un derecho que ya ostenta por el sólo ministerio de la ley. De esto se sigue también que los proveedores no podrán incorporar en su publicidad expresiones como "garantizado" y "garantía" para hacer referencia a la garantía legal, pues aquello puede inducir a engaño o error a los consumidores, al tomar su decisión de consumo bajo la concepción errada de que el producto o servicio, al estar "garantizado", cuenta con una ventaja comparativa en relación al resto de los disponibles en el mercado, en circunstancias que la garantía legal es un derecho de todos los consumidores, que obliga a todos los proveedores que se encuentren en su supuesto de hecho.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusión

En virtud de lo analizado, y en conformidad con las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a los artículos 20 y 21 de la LPDC, este Servicio interpreta que:

- Los consumidores tienen el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, por uno de los remedios que comprende la garantía legal.
- Para el ejercicio de los remedios comprendidos en el régimen de garantía legal, los consumidores no deben hacer efectiva las garantías otorgadas por el proveedor, pudiendo, por tanto, optar libremente por ejercer el remedio que se ajuste de mejor manera a sus intereses, sin que deba respetar un determinado orden de prelación.
- Los proveedores tienen el deber de comunicar el derecho a la garantía legal en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros. Este deber incluye el de informar que la garantía legal es un derecho irrenunciable, y que el consumidor puede elegir libremente el remedio por el que optará.
- Los proveedores, en aquellos casos en que ofrezcan y convengan algún tipo de garantía, no podrán exigir su ejercicio previo cuando el consumidor opte por alguno de los remedios comprendidos en el régimen de garantía legal
- El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor, ya sea voluntaria o convencional, y el plazo para el ejercicio de la garantía legal, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías, debiendo los proveedores y quienes actúan en su nombre otorgar al consumidor los comprobantes necesarios que den cuenta del ejercicio de la garantía
- Los proveedores no podrán ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley, y tampoco podrán incorporar en su publicidad expresiones como "garantizado" y "garantía", para hacer referencia a la garantía legal.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a la regulación legal de las garantías otorgadas por el proveedor, que resuelve la solicitud N° 33.240" 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, déjese 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



AGC 678
★ **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.

