



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 16 LETRA E) DE LA LEY N° 19.496 A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN QUE RESUELVE SOLICITUD N° 21.485**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 539**

**SANTIAGO, 20 DE JULIO 2021**

**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; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; 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 SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el SERNAC 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° 21.485 de fecha 05 de enero de 2021.

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

### **RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el presente "Dictamen Interpretativo sobre aplicación del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 a los contratos de adhesión que resuelve solicitud N° 21.485", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 16 LETRA E) DE LA LEY N° 19.496 A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN QUE RESUELVE SOLICITUD N° 21485**

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 21.485 mediante la cual se consulta sobre la aplicación del artículo 16 letra e) según se expone a continuación.

#### **1. Antecedentes**

El solicitante requiere interpretación del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "ley"), en relación con el artículo 1° de la misma, respecto de su alcance y aplicación en los contratos de adhesión.

En particular, el requirente señala comprender que el artículo 16 se ubica en el párrafo 4° de la ley, denominado "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión"; en tal contexto plantea la interrogante de si es posible extender su aplicación a contratos particulares, en los que exista asimetría de información y de capacidad negociadora, entre los contratantes.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 2. Interpretación Jurídica

La consulta sometida a interpretación dice relación con la posibilidad de aplicar la normativa de consumo, en especial, aquella referida a las cláusulas abusivas a contratos “particulares”, esto es, entre privados.

Sobre esto, conviene señalar que la LPDC es un régimen jurídico especial de protección en relaciones asimétricas entre consumidor y proveedores. La propia LPDC en sus primeros artículos delimita su alcance y ámbito objetivo de aplicación y, en términos generales, corresponde a todos los actos o relaciones de consumo<sup>1</sup>.

Ahora bien, cabe señalar que la naturaleza jurídica de las partes no es un criterio para la determinación de su aplicación, en efecto, según el tenor literal de la LPDC proveedor puede ser tanto una persona natural como una persona jurídica, es decir, en términos coloquiales, una “persona particular” o una “empresa”.

Lo característico es, en cambio, que para ser proveedor: “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”. Mientras que para ser consumidora: “en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Cumpléndose estas cualidades definidas en los contratantes, se dará el presupuesto subjetivo de aplicación de la LPDC<sup>2</sup>.

En lo que se refiere al ámbito objetivo, estaremos a una clasificación general de los contratos, cuyo factor determinante será el grado de libertad que tiene el consumidor para negociar las cláusulas del contrato. Para ello, la LPDC en su artículo 1º número 6, ha definido como **contrato de adhesión** “aquel cuyas

---

<sup>1</sup> “Requisito general: Debe tratarse de una relación entre un proveedor y un consumidor.” MOMBORG URIBE, Rodrigo. Ámbito de Aplicación de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Rev. derecho (Valdivia), Valdivia , v. 17, p. 41-62, dic. 2004 . Disponible en <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502004000200002&lng=es&nr=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502004000200002&lng=es&nr=iso)>. accedido en 11 mayo 2021. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502004000200002>.

<sup>2</sup> Salvas las excepciones dispuestas en el artículo 2º y el inciso primero del artículo 2º bis de la LPDC.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”.

Por tanto, si además nos encontramos frente a un contrato cuyas cláusulas fueron propuestas unilateralmente por el proveedor en los términos antes descritos, corresponde aplicar el artículo 16 de la LPDC a las disposiciones de este contrato en particular.

Por último, en cuanto a la **asimetría de información** que pueda existir, la ley también observa que los consumidores se encuentran en una posición desventajosa respecto de la información de los bienes y servicios que ofrecen los proveedores, por lo que consagra como derecho básico de los consumidores el derecho a la información en su artículo 3 letra b), y establece ciertos requisitos mínimos de información en otras disposiciones; cuyo incumplimiento podría acarrear responsabilidad infraccional.

### 3. Conclusión

La causal de abusividad del artículo 16 letra e) de la ley del consumidor será aplicable en el contexto de una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor, siempre que nos encontremos frente a un contrato de adhesión; tal y como lo prescribe el enunciado de la misma norma. Por lo tanto, no dependerá de la asimetría de información o capacidad de negociación de las partes contratantes, pues estas dos cualidades pueden existir en otro tipo de contratos que no sean de consumo, por ejemplo, en un contrato de trabajo.

**2. ACCESIBILIDAD.** El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre aplicación del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 a los contratos de adhesión que resuelve solicitud N° 21.485” 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.07.20  
16:46:18 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

### **AKG/NPC/ILS**

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.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.