



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS LEGAL Y VOLUNTARIA DE LOS ARTÍCULOS 20 Y 21 DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 24.794**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 877**

**SANTIAGO, 18 DE NOVIEMBRE 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.

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° 24.794, de fecha 18 de mayo de 2021.

5.- La "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías" aprobada por Resolución Exenta N° 190, de fecha 21 de marzo de 2019.

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

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el presente "Dictamen Interpretativo sobre aplicación de las garantías legal y voluntaria de los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, que resuelve Solicitud N° 24.794", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS  
LEGAL Y VOLUNTARIA DE LOS ARTÍCULOS 20 Y 21 DE LA LEY N°  
19.496, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 24.794**

**1. Antecedentes**

La solicitante requiere la interpretación de los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), que regulan el derecho a triple opción de la garantía legal y su relación con el ejercicio de la garantía voluntaria.

Asimismo, consulta respecto de cómo aplicaría la garantía legal en caso que el producto comprado presente una falla subsanable con el solo reemplazo de una pieza del producto y a quién corresponde determinar si procede el cambio de la pieza o del producto en su totalidad.

**2. Interpretación Jurídica**

En primer término es necesario mencionar que este Servicio con anterioridad aprobó la dictación de una Circular interpretativa sobre el régimen de garantías<sup>1</sup>, donde se analiza de forma extensa las distintas aristas del derecho a la calidad e idoneidad de los productos y los regímenes de garantía.

Ahora bien, para clarificar, se debe entender, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la LPDC, que la garantía legal corresponde a un derecho mínimo<sup>2</sup> de los consumidores a obtener: a) la reparación gratuita del producto; b) la reposición gratuita del bien, previa restitución, o c) la devolución del dinero pagado, previa restitución. Es importante destacar que "las opciones antes señaladas, son del ámbito de decisión del consumidor y no existe un orden preestablecido"<sup>3</sup>.

En este mismo contexto, el propio artículo 20 inciso final de la LPDC establece: "Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que podrían o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. **Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye**" (énfasis agregado). Por lo tanto, tratándose de la hipótesis

<sup>1</sup> "Circular interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: Régimen de garantías" aprobada por Resolución Exenta N° 190 de 21 de marzo de 2019. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-9194\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-9194_archivo_01.pdf)

<sup>2</sup> Sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.

<sup>3</sup> "Circular interpretativa..." Resolución Exenta N° 190 (2019) p. 14.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

planteada por el requirente, en el ejercicio de la garantía legal, es posible que la reposición corresponda a una pieza o módulo del producto.

En este contexto, quien hoy dispone de los medios para evaluar el tipo de falla o desperfecto y determinar si corresponde reponer el producto en su totalidad o una pieza o módulo del mismo, es el proveedor a través de su servicio técnico, sin perjuicio del derecho que le asiste al consumidor de solicitar igualmente la reposición del producto.

Por otra parte, respecto de lo consultado en cuanto a la relación de coexistencia que se puede dar entre el ejercicio de una u otra garantía, es necesario entender que la garantía voluntaria es "aquella otorgada por el proveedor, y en virtud de la cual se amplía el plazo de la garantía legal por un periodo determinado, generalmente para efectos de que el consumidor pueda reparar el producto o, en determinados casos, se le sustituya por otro nuevo. Lo anterior, sin costo alguno para el consumidor"<sup>4</sup>. Esta garantía tiene su origen en un contrato-*póliza de garantía*, que está sujeta a las normas de la LPDC como cualquier otro contrato de consumo.

En este sentido, la norma que es pertinente analizar es el inciso 9° del artículo 21 de la LPDC, que dispone: "Tratándose de bienes amparados por una garantía, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza". De esta forma, como ha sido resuelto por la referida Circular, "La existencia de garantías voluntarias, jamás debe ser un impedimento para que los consumidores puedan ejercer su derecho a la triple opción consagrado en el artículo 20 de la LPDC"<sup>5</sup>.

En consecuencia, previo a cualquier análisis de coexistencia posterior, es necesario determinar si el consumidor ha adquirido un producto con garantía voluntaria ofrecida por el proveedor, la que, al ser de naturaleza convencional, puede ser aceptada o rechazada por el consumidor; y en caso de haber sido aceptada, se deberá determinar también cuál es el contenido de la póliza de tal garantía. Lo anterior, ya que si el consumidor tiene ambas opciones de garantías vigentes (*garantía legal y garantía voluntaria*), en primer lugar, antes de ejercer los derechos que confiere el artículo 20, debe agotar todas las opciones que ofrece la garantía voluntaria que se pactó con el proveedor que, como se ha dicho, en caso alguno pueden restringir los derechos establecidos en la garantía legal, debiendo el contrato, por tanto, ajustarse a lo establecido en la LPDC<sup>6</sup>.

Finalmente, resulta pertinente señalar que en caso que el consumidor agote en primeras instancias las opciones de la garantía voluntaria, no significa que esté renunciando al derecho de la triple opción, ya que el plazo de tres meses se suspende en el intertanto se ejerce la garantía voluntaria.

---

<sup>4</sup> Ibidem, p. 19.

<sup>5</sup> Ibidem, p. 20.

<sup>6</sup> De lo contrario, y luego del correspondiente análisis por el tribunal correspondiente, la póliza de garantía podría inclusive ser declarada nula, en todo o parte, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la LPDC.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## 3. Conclusión

En virtud del análisis efectuado, de lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y en especial consideración de la información contenida en la Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: Régimen de garantías, se concluye que ante una eventual falla en el producto, el consumidor cuenta con los derechos básicos e irrenunciables establecidos en la ley. En este sentido, existiendo una garantía voluntaria que se ajuste a lo dispuesto por la propia LPDC, el consumidor en primera instancia, deberá agotar estas posibilidades para posteriormente ejercer el derecho a la triple opción, de la garantía legal. Por último, como se ha explicado, es el proveedor quien cuenta con las herramientas necesarias para determinar si la falla o desperfecto se soluciona con la reposición de una unidad, parte, pieza o módulo o el producto en su totalidad, sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de solicitar la reposición del producto en su totalidad.

**2. ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre aplicación de las garantías legal y voluntaria de los artículos 20 y 21 de la ley 19.496, que resuelve Solicitud N°24794" 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.**

Lucas Ignacio

Del Villar Montt

Firmado digitalmente por  
Lucas Ignacio Del Villar  
Montt

Fecha: 2021.11.17 17:33:07  
-03'00'

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

## AGC/NPC/GGP

### 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.