



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

733

SANTIAGO, 22 AGO 2022

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DEVOLUCIÓN DEL PRECIO DE COMPRA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 32.744.

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 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 hubiere 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, mediante la Resolución Exenta N° 190 de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías”, que contiene los parámetros de cumplimiento en materia de garantía de los bienes durables, a partir del respeto al derecho a la calidad y que, a juicio del SERNAC, exigen las normas vigentes sobre protección al consumidor, tanto en las etapas de pre venta, venta y post venta de los bienes durables.

5.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 0340 de fecha 9 de abril de 2020, este Servicio aprobó la “Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19”, mediante la cual el SERNAC interpreta las reglas sobre ejercicio extrajudicial y cómputo de plazo de las garantías reguladas en la Ley N° 19.496, ante las circunstancias excepcionales derivadas de la referida crisis sanitaria.

6.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.744 de fecha 17 de enero de 2022.

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

RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado “Dictamen interpretativo sobre devolución del precio de compra, que resuelve la solicitud N° 32.744”, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DEVOLUCIÓN DEL PRECIO DE COMPRA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 32.744.

I. Antecedentes

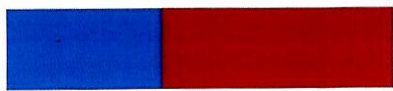
Mediante la solicitud N° 32.744 se requiere la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante, “LPDC”) que regulan la devolución del precio pagado por un producto.

En específico, se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC” o “Servicio”) respecto de si los proveedores se encuentran obligados por la LPDC a devolver el precio pagado, luego de transcurridos más de 10 días a partir de la compra, agregando que un proveedor determinado se negó a hacerlo en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de dicha ley.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al requerimiento, es necesario revisar las hipótesis en que la LPDC dispone la procedencia de la devolución del precio, fuera del ámbito

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

judicial, en atención a que la solicitud de interpretación no especifica la razón por la que se solicitó dicha devolución al proveedor.

Primera hipótesis. Derecho a retracto

La primera hipótesis de devolución del precio corresponde al **derecho a retracto**, regulado en el artículo 3 bis de la LPDC, modificado por 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.

En virtud de este derecho, el consumidor puede poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, antes de su prestación. Lo anterior, de conformidad lo dispone el mismo artículo 3 bis, procede sólo en los siguientes supuestos: a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, y c) En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

De encontrarse en alguno de los supuestos recién referidos, el consumidor tiene derecho a poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, pudiendo utilizar para ello los mismos medios que empleó para celebrar el contrato, debiendo el proveedor devolver las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Esto, siempre y cuando el ejercicio del derecho se efectúe dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, antes de su prestación. En el caso de la hipótesis regulada en el literal b), el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A². De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días.

El derecho de retracto antes descrito tiene dos excepciones, ambas contenidas en el artículo 3° bis. La primera, relativa a la contratación de servicios, en la que el proveedor podrá disponer que no procede el derecho a retracto, y, la segunda, en el marco de los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, respecto de los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal. En ambos casos, la exclusión del derecho a retracto, al ser excepcional, deberá informarse por el proveedor

² En virtud de lo dispuesto en el artículo 12 A de la LPDC, una vez perfeccionado el contrato [contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia], el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

al consumidor, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, al momento de formularse la oferta del bien o servicio o en su exhibición, y siempre en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto o servicio.

Segunda hipótesis. Ejercicio del régimen de garantías o garantía legal

La segunda hipótesis de devolución del precio se configura ante el ejercicio del denominado **régimen de garantía legal**, consagrado en los artículos 19, 20, 21 y 41 de la LPDC.

El artículo 19 de la LPDC regula la reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro o la devolución del precio pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Luego, el artículo 20 de la misma ley, también modificado por la Ley N° 21.398, establece el derecho irrenunciable del consumidor 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: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad 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.

Así, de encontrarse en alguna de las hipótesis previamente indicadas -artículo 19 o 20 de la LPDC-, el consumidor tiene derecho a optar libremente por el remedio de la garantía legal que se ajuste de mejor manera a sus intereses y necesidades, pudiendo optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que procediera por los eventuales daños causados. Cabe precisar que el remedio consistente en la devolución de la cantidad pagada sólo podrá ejercerse por el consumidor en contra del vendedor del producto, lo que excluye al fabricante e importador.

El plazo para el ejercicio de la garantía legal se encuentra regulado en el artículo 21 de LPDC, que fue modificado por la Ley N° 21.398 ya referida, pasando de 3 a 6 meses, debiendo distinguirse para su cómputo la fecha de contratación. Así,





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

si el contrato se celebró con anterioridad a la entrada en vigencia de la modificación indicada, esto es, antes del día 24 de marzo de 2022³, el plazo para ejercer estos derechos es de tres meses; en cambio, si la contratación se efectuó a partir del día 24 de marzo del año en curso, el plazo es de 6 meses.

Cabe destacar que, si el producto se vendió con una determinada garantía, distinta a la legal⁴, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. Así también, el plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y el plazo de 6 meses regulado por la ley -o 3 meses, dependiendo de la fecha de contratación- se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo de ejercicio de la garantía legal será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

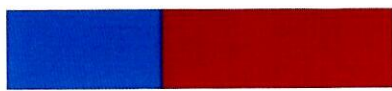
En cuanto al cómputo del plazo, ya sea de 3 o 6 meses, éste comienza a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto, con independencia del remedio que, a su arbitrio, elija. Sobre este punto, cabe precisar que el inciso 11° del artículo 21 de la LPDC, establece que "Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno", debe interpretarse en armonía con el resto de las disposiciones de la LPDC, y en concordancia con el principio pro consumidor consagrado expresamente en el artículo 2 ter de la misma ley. De ello se sigue que el cómputo del plazo desde la fecha de la correspondiente factura o boleta sólo será aplicable en aquellos casos en que el proveedor remita éstas al consumidor de forma posterior a la recepción del producto, debiendo considerarse para el cómputo del plazo la fecha de recepción de la boleta o factura por el consumidor. Interpretar lo contrario, es decir, que dicho inciso constituye una hipótesis de cómputo anticipado respecto del resto de los remedios (reparación y reposición), carecería de todo sentido, pues el plazo para ejercer este derecho comenzaría a correr antes de que el consumidor tenga acceso al producto comprado y, por ende, de forma previa a que pueda constatar la existencia de alguno de los supuestos regulados en el artículo 20 de la LPDC para la procedencia del mismo.

Respecto de la parte final de la disposición previamente citada, es decir, aquella que establece que el plazo para ejercer el derecho a solicitar la devolución de lo pagado no se suspenderá en caso alguno, que forma parte de la LPDC desde su promulgación en el año 1997, este Servicio interpreta que fue derogada tácitamente por la Ley N° 21.398, en virtud de lo dispuesto el artículo 52 del Código Civil, conforme al cual "La derogación de las leyes podrá ser expresa o tácita. Es expresa, cuando la nueva ley dice expresamente que deroga la antigua. Es tácita, cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior. La derogación de una ley puede ser total o parcial".

³ Según el artículo quinto transitorio de la Ley N° 21.398, el aumento del plazo regulado en el artículo 21 de la LPDC, de tres a seis meses, entraría en vigencia transcurrido el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de dicha ley en el Diario Oficial.

⁴ Entendiendo por tales aquellas ofrecidas directamente por el proveedor o convenidas con el consumidor, como por ejemplo, de satisfacción, extendida, entre otras.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Lo anterior se desprende directamente de dos disposiciones introducidas por la Ley N° 21.398 al artículo 21: (1) de la parte final del nuevo inciso 2°: "En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada". Esta disposición no puede conciliarse con la no suspensión, en caso alguno, del plazo para solicitar la devolución del precio, atendido que el derecho a solicitar la devolución de la cantidad pagada ante la subsistencia de las deficiencias, luego de prestado el servicio de reparación, presupone necesariamente la suspensión del plazo para ejercer dicho derecho, pues de lo contrario, éste podría encontrarse vencido, o pronto a vencer, cuando el servicio de reparación concluya o cuando el consumidor advierta la subsistencia de la deficiencia que le dio origen; y (2) del nuevo inciso 8°: "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 [6 meses] se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías". Esta disposición tampoco puede conciliarse con la norma en análisis, porque regula la suspensión del plazo sin distinción alguna respecto de los distintos remedios de la garantía legal, resultando aplicable el aforismo jurídico "donde el legislador no distingue, no es lícito al intérprete distinguir".

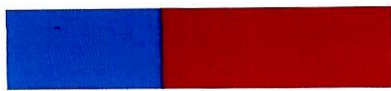
Por lo demás, la no suspensión del plazo para solicitar la devolución del precio limitaría ostensiblemente la libre elección del consumidor dispuesta en este inciso, pues ante el posible vencimiento del plazo para solicitar la devolución, puede optar por este remedio por sobre el resto, incluso cuando no sea el que más se ajusta a sus intereses, en circunstancias que la intención o espíritu de la ley, en los términos del artículo 19 del Código Civil⁵, es precisamente que el consumidor tenga 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. Así, en definitiva, de acuerdo a la normativa vigente, el plazo para ejercer la garantía legal, incluyendo la devolución del precio, se suspende durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Seguidamente, el inciso 11° del artículo 21 dispone que "Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes". Sobre esta norma, relativa a la anulación, no aplicación o devolución de tributos por parte del Servicio de Impuestos Internos ante ventas que queden sin efecto, cabe destacar que la Ley N° 21.398 modificó dicho decreto ley, reemplazando en el N° 2 del artículo 21 y en el inciso segundo del artículo 70, la frase "tres meses", las veces que aparece, por "seis meses", de modo tal que estas disposiciones se ajusten al nuevo plazo de 6 meses que el artículo 20 establece para el ejercicio de la garantía legal.

Por otro lado, el artículo 41 de la LPDC regula el régimen de garantía aplicable a los servicios, estableciendo que el consumidor podrá reclamar del desperfecto

⁵ Artículo 19 del Código Civil: "Cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu. Pero bien se puede, para interpretar una expresión obscura de la ley, recurrir a su intención o espíritu, claramente manifestados en ella misma, o en la historia fidedigna de su establecimiento".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

En lo relativo al monto y oportunidad de la devolución del precio ante el ejercicio de la garantía legal, es posible recurrir a lo dispuesto en el artículo 3 bis, que si bien regula el derecho a retracto, constituye una muestra clara del estándar fijado por el legislador para las devoluciones que se procedan en virtud de la LPDC. Así, según tal artículo, el proveedor está obligado a devolver las sumas abonadas al consumidor, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de 45 días siguientes al ejercicio de este derecho.

Tercera hipótesis. Garantías voluntarias, convencionales o de satisfacción

Fuera de los casos expresamente regulados por el legislador de la LPDC, los consumidores eventualmente dispondrán de un tercer mecanismo en virtud del cual puedan solicitar la devolución del dinero, esto es, **la garantía voluntaria, convencional o de satisfacción.**

Este tipo de garantías, a diferencia de la legal, no tiene su origen en las disposiciones de la LPDC ni en otra normativa sino más bien dependen de la mera voluntad del proveedor o del acuerdo entre el proveedor y el consumidor.

Así 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 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.

Por su parte, la garantía de satisfacción es una práctica comercial consistente en un ofrecimiento adicional voluntario por parte del proveedor, sujeto a determinadas condiciones y plazos, que generalmente cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados por el régimen de garantía legal.

Cualquiera sea el caso, estas garantías, pese a ser voluntarias en su origen, deben ser cumplidas y respetadas por el proveedor cuando se ofrezcan, y en caso alguno pueden anteponerse o desplazar al derecho de opción que tiene el consumidor en virtud de la garantía legal, pues tal derecho, al igual que el resto de los consagrados en la LPDC, es irrenunciable anticipadamente, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 4º de la misma ley. Más aún, en ninguna circunstancia el proveedor podrá exigir al consumidor un pago adicional por concepto de garantía cuando ésta se limite a otorgar las mismas alternativas o prestaciones que la garantía legal. De esta forma, una vez





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ofertada o anunciada la garantía voluntaria y/o de satisfacción de un producto, ésta resulta vinculante para el proveedor en los términos que fue ofrecida.

El plazo para ejercer los derechos que la garantía convencional o voluntaria y/o de satisfacción otorgue a los consumidores y su forma de cómputo, dependerá de lo que determine el proveedor en los términos y condiciones de las mismas, los que deben ser informados debidamente al consumidor de forma previa a la contratación. Este plazo, al igual que el plazo 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.

En aquellos casos en que el proveedor acuerde con el consumidor una garantía convencional u ofrezca a éste una garantía voluntaria y/o de satisfacción, está obligado a cumplirla íntegramente, devolviendo la suma total pagada, cuando aquello proceda según los términos de dicha garantía. Esto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 N° 4 de la LPDC, conforme al 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.

Para concluir, cabe recordar que este Servicio aprobó mediante la Resolución Exenta N° de 340 de fecha 9 de abril de 2020 la Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19, mediante la cual el SERNAC interpreta las reglas sobre ejercicio extrajudicial y cómputo de plazo de las garantías reguladas en la Ley N° 19.496, ante las circunstancias excepcionales derivadas de la referida crisis sanitaria⁶.

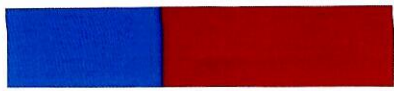
III. Conclusión

En virtud de lo analizado, este Servicio interpreta que el plazo para solicitar la devolución del precio pagado por un producto o servicio al proveedor, dependerá del derecho específico que los consumidores ejerzan.

Así, para el ejercicio del derecho a retracto, el consumidor contará con un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, antes de su prestación. En el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días.

⁶ Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58446.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte, para determinar el plazo de ejercicio de la garantía legal, es necesario distinguir la fecha de contratación: si el producto fue contratado por el consumidor con anterioridad a la entrada en vigencia de la modificación introducida por la Ley N° 21.498 al artículo 21 de la LPDC, esto es, antes del día 24 de marzo de 2022, el plazo para ejercer estos derechos es de tres meses. En cambio, si la contratación se efectuó a partir del día 24 de marzo del año en curso, el plazo es de 6 meses. En ambos casos, el plazo comienza a correr a partir de la fecha en que el consumidor haya recibido el producto, con independencia del remedio que elija a su arbitrio, a excepción de la devolución del precio, cuyo plazo comenzará a correr desde la fecha en que el consumidor reciba la correspondiente factura o boleta, cuando esto ocurra con posterioridad a la recepción del producto. Si la boleta o factura se envía de forma previa, rige la regla general, es decir, el cómputo comienza desde que el consumidor haya recibido el producto. Este plazo, ya sea de 3 o 6 meses, se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Tratándose de los servicios, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

En cuanto al plazo de ejercicio de la garantía convencional o voluntaria y/o de satisfacción y su cómputo, dependerá de los términos en que el proveedor las haya ofrecido y convenido con el consumidor. Este plazo, al igual que el plazo de la garantía legal, se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Ejercidos dichos derechos dentro de plazo, y cumplidos todos los presupuestos dispuestos en la ley, el proveedor estará obligado a efectuar la devolución requerida.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre devolución del precio de compra, que resuelve la solicitud N° 32.744" 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



AGC/JTR

Distribución: Interesado- 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- Direcciones Regionales- Oficina de partes.

