

RESOLUCIÓN EXENTA N° 428

SANTIAGO, 30 DE JUNIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS
SUPUESTOS COMPRENDIDOS EN EL
ARTÍCULO 20 DE LA LEY N° 19.496,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
33.594.**

VISTOS:

Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N.º 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N.º 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 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, el artículo 58 inciso 2º literal b) de 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, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubieren motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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° 33.594, de fecha 15 de febrero de 2022.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre la verificación de los supuestos comprendidos en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.594", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUPUESTOS COMPRENDIDOS EN EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 33.594.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 33.594 se requiere la interpretación de los artículos 20 y 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 los proveedores pueden "validar" el cumplimiento de alguno de los supuestos regulados en el artículo 20 de la LPDC, ante el ejercicio por parte de los consumidores de alguno de los remedios comprendidos en la garantía legal.

II. Interpretación jurídica

Sobre el régimen de garantía legal es necesario precisar que el artículo 20 de la LPDC, modificado por la Ley N° 21.398 (en adelante, "Ley Pro Consumidor"), consagra de forma expresa el derecho irrenunciable de los consumidores a optar, **a su arbitrio**, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución del mismo, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho podrá ejercerse por los consumidores ante la ocurrencia de los supuestos contenidos en los literales a) al g) de tal artículo, dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto.

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

Que la Ley Pro Consumidor haya incluido el término “**arbitrio**”² en el artículo 20 de la LPDC permite desprender, de manera inequívoca, que la elección del remedio debe efectuarse libremente por los consumidores, pudiendo optar por aquel que se ajuste de mejor manera a sus intereses, sin que los proveedores puedan determinar ningún tipo de prelación entre ellos, como lo es exigir la reparación de forma previa a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada.

Por su parte, el hecho de que la ley refuerce la calidad de **irrenunciable** del derecho de garantía legal³ no es antojadizo, pues lo que se pretende es asegurar que este derecho no pueda restringirse ni aún menos denegarse por parte de los proveedores, estableciendo como únicas exigencias para su ejercicio que se ejecute en los supuestos que el artículo 20 establece, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor y que éste acredite el acto o contrato con la documentación respectiva⁴, según lo prescrito por el artículo 21 de la LPDC.

Desde esta perspectiva, el ejercicio del derecho a la garantía legal dependerá únicamente de lo que el consumidor, encontrándose en alguna de las hipótesis establecidas en el artículo 20 y cumpliendo con los requisitos del artículo 21, estime que ello satisface de mejor manera sus intereses. Por lo tanto, bastará que el consumidor comunique al proveedor su intención de ejercer alguno de los remedios dispuestos por el artículo 20 de la LPDC, para que el proveedor tenga la obligación de dar curso a la solicitud y cumplir con la opción elegida, sea ésta la reparación, la reposición o la devolución de lo pagado.

Como es posible apreciar, el legislador no incorporó en la LPDC disposición alguna que permita a los proveedores “validar” -en los términos consultados en la solicitud interpretativa⁵- el cumplimiento de alguno de los supuestos de procedencia de la garantía legal.

III. Conclusión

En virtud del análisis efectuado y en conformidad con la normativa revisada, este Servicio interpreta que, para el ejercicio de los remedios dispuestos por el artículo 20 de la LPDC, basta con que el consumidor comunique al proveedor su elección, debiendo éste dar curso a la solicitud y cumplir con la opción elegida por aquél, no existiendo en la LPDC un mecanismo de “validación” del ejercicio de la garantía legal.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen interpretativo sobre la verificación de los supuestos comprendidos en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.594” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

² De acuerdo con la definición de la Real Academia Española, arbitrio, en su primera acepción significa “*Facultad que tiene el ser humano de adoptar una resolución con preferencia a otra*”.

³ Toda vez que los derechos establecidos por la LPDC son irrenunciables de conformidad con lo dispuesto por su artículo 4°.

⁴ Salvo en aquellos casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

⁵ Si bien el término validar es utilizado por la persona requirente, se debe precisar que la LPDC no hace referencia a dicho verbo ni faculta al proveedor, en caso alguno, para condicionar o limitar el ejercicio de la garantía legal, el que depende exclusivamente de la opción que realice el consumidor.

