



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º 497**

**SANTIAGO,** 26 DE JULIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE APLICABILIDAD DE LA  
GARANTÍA LEGAL A LOS SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N.º 37.189.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de 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, la Ley N.º 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 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.º 19.496.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 37.189 ,de fecha 13 de mayo de 2022.

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

### RESUELVO:

**1º APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre aplicabilidad de la garantía legal a los servicios de mantenimiento de productos, que resuelve la solicitud N.º 37.189 que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICABILIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 37.189.**

#### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N°37.189 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC"), en lo relativo a la aplicación de las normas sobre garantía legal contenidas en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC. En particular, se solicita que se aclare si la palabra "productos" que utiliza la norma es aplicable sólo a bienes o si también incluye a los servicios, tales como los de mantenimiento de productos. Es decir, se solicita interpretar si hay derecho de garantía legal en la prestación de servicios, en particular aquellos de mantenimiento de productos.

#### **II. Interpretación jurídica**

De conformidad al tenor literal de las normas que regulan la garantía legal en los artículos 19 y siguientes de la LPDC, éstas se refieren a bienes o productos más que a servicios<sup>2</sup>. Respecto de los servicios, son aplicables las disposiciones contenidas en el Párrafo 4º del Título III de la LPDC, que contiene normas especiales en materia de prestación de servicios. Son estas disposiciones, las que analizaremos para dar respuesta a la interpretación solicitada.

En primer término, cabe distinguir dos aspectos contenidos en la solicitud de interpretación; i) si el término "productos" incluye o no a los servicios y ii) si existe derecho a garantía legal respecto de los servicios.

El legislador de consumo no definió qué se debe entender como servicios, tampoco lo hace el Código Civil. No obstante, en sentido amplio, corresponden a todos aquellos bienes que se ofrecen al consumidor, pero que no son de

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

<sup>2</sup> Salvo el literal e) del artículo 20 que se refiere al caso en que se haya hecho efectiva la garantía por primera vez, se hubiere prestado el servicio técnico y subsistan las deficiencias en el producto.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

carácter tangible o material, es decir, son obligaciones de hacer<sup>3</sup>; así, no se entrega una cosa material a cambio de un precio o tarifa, sino que se realiza una prestación inmaterial.

Se trata, por tanto, de conceptos contrapuestos, no pudiendo entenderse que dentro del concepto productos se incluyen los servicios, máxime si existe en la LPDC un párrafo especialmente destinado a normas sobre servicios.

En estas normas, contenidas en los artículos 40 y siguientes de la LPDC, y en particular en los artículos 40 y 41, se establece la regulación de los servicios de reparación o mantención, incluido lo relativo al régimen de garantía.

Así, el artículo 40 dispone la obligación para el proveedor de servicios de usar componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, y además informar si los que se usan son refaccionados.

Por su parte, el artículo 41 prescribe la obligación de señalar por escrito, en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual el prestador del servicio se hace responsable del servicio o reparación efectuada. Ahora bien, sea o no señalado el referido plazo, el consumidor o usuario siempre podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado. De esta forma, se interpreta que tal plazo corresponde al tiempo durante el cual los consumidores podrán ejercer los derechos comprendidos en el régimen de garantía de los servicios de forma extrajudicial, es decir, ante el proveedor. Luego, ante un eventual incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 y/o del resto de la disposiciones de la LPDC, los consumidores cuentan con el plazo contenido en el artículo 26 para ejercer las acciones pertinentes, esto es, dos años, contados desde que haya cesado la infracción respectiva, para perseguir la responsabilidad contravencional que sanciona dicha ley, y el plazo dispuesto por el Código Civil para el ejercicio de la acción civil de indemnización de perjuicios (5 años para perseguir la responsabilidad civil contractual y 4 años tratándose de la responsabilidad extracontractual).

Sumado a lo anterior, la LPDC dispone que, para hacer ejercicio del derecho del artículo 41 en comento, el consumidor debe acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en cuyo caso podrá usar todos los medios de prueba conducentes.

Por tanto, para los servicios de reparación, dentro de los que se deben entender incorporados aquellos de mantenimiento<sup>4</sup>, se aplican las normas

<sup>3</sup> BRANTT Z., María Graciela y MEJIAS ALONZO, Claudia. El contrato de servicios como categoría general en el derecho chileno. Su contenido y rasgos distintivos. Ius et Praxis [online]. 2018, vol.24, n.3.

<sup>4</sup> De conformidad a la definición de la Real Academia de la Lengua Española de reparación, el concepto de servicio de reparación se puede entender como aquel que tiene por objeto la refacción o arreglo de un objeto que se encuentra roto o estropeado. Por su parte, los principios de Derecho Europeo sobre contratos de Servicios reconducen el concepto de reparación a los denominados "servicios de procesamiento", que corresponden a aquellos que tienen por objeto el mejoramiento de la condición de una cosa existente, en orden a efectuar o prevenir un cambio en la cosa. Se entienden así incorporados en éste, los servicios de reparación, limpieza o mantención de una cosa. En BARRIENTOS Francisca, DE LA MAZA Iñigo, PIZARRO Carlos (2013) La Protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Fundación Fernando Fueyo Laneri. p. 861.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

recién señaladas y no las de los artículos 19 y siguientes, que corresponden, en términos generales, al régimen de garantía legal aplicable a bienes o productos. No obstante lo anterior, y en consideración a que las normas sobre garantía legal de los artículos 19 y siguientes se encuentran dentro del título III de la LPDC, correspondiente a las normas de general aplicación, este Servicio considera que, en caso de aspectos no contemplados en las normas sobre servicios, se debe acudir a estas disposiciones a fin de integrar un sistema coordinado de remedios ante incumplimientos.

Finalmente, cabe destacar que todo el régimen protector contenido en la LPDC es plenamente aplicable a la prestación de servicios. Así, por ejemplo, es aplicable el artículo 3º, que regula los derechos básicos de los consumidores; el artículo 12 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 prestación del servicio; y el artículo 23, conforme al cual comete infracción a las disposiciones de la LPDC el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo servicio.

### III. Conclusión

De conformidad a los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que el concepto productos, al que se refieren los artículos 19 y 20 de la LPDC, no es asimilable al de servicios y que, respecto del régimen de garantía aplicable a los servicios, entre ellos los de reparación o mantenimiento, resultan aplicables los artículos 40 y 41 de la LPDC. Así, en caso de que el consumidor no esté conforme con el servicio prestado, ya sea porque este ha sido defectuosamente prestado, esto es, el objeto no haya sido reparado adecuadamente, cause daño al consumidor, o bien no se hayan usado los componentes o repuestos adecuados, el consumidor podrá, dentro del plazo que haya establecido el prestador de los servicios como aquel en el que se hará responsable de la reparación, y de todos modos siempre dentro de los 30 días hábiles siguientes, solicitar ya sea la prestación del servicio sin costo, o la devolución del precio pagado, sin perjuicio de poder reclamar por los eventuales perjuicios sufridos.

Asimismo, y al ser plenamente aplicable el régimen protector de la LPDC, el proveedor de servicios debe cumplir y respetar todas las disposiciones de la misma y puede ser sancionado si el servicio prestado causa menoscabo al consumidor, en virtud del artículo 23 de la LPDC.

**2º ACCESIBILIDAD.** El texto original del “Dictamen interpretativo sobre aplicabilidad de la garantía legal a los servicios de mantenimiento de productos, que resuelve la solicitud N.º 37.189” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**3º ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4° REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 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.**

Andrés Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado digitalmente  
por Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.25  
18:26:20 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**XTS/GGP**

**Distribución:** Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

