



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LOS FUNDAMENTOS DE LA GARANTÍA LEGAL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 586

SANTIAGO, 13 DE SEPTIEMBRE 2023

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; 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° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; 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 N° 357, de 23 de mayo de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, sobre el derecho a la calidad e idoneidad de bienes y servicios y los regímenes de garantías.

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Resolución Exenta N° 190, de 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías".

5.- Que, con fecha 24 de diciembre de 2021, se promulgó la Ley N° 21.398, que modificó las disposiciones relativas al derecho de garantía legal y el régimen general de garantías.

6.- Que, abrazando el principio de mejora continua consagrado en los procesos de gestión, este Servicio considera necesario revocar la referida Resolución Exenta N° 190, a fin de actualizar y complementar su contenido, en virtud de las nuevas problemáticas de consumo y de las modificaciones que ha experimentado la normativa vigente.

7.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LOS FUNDAMENTOS DE LA GARANTÍA LEGAL

El análisis efectuado en este documento tiene por objeto clarificar el sentido y alcance del derecho de garantía legal que tienen los consumidores¹ respecto de los bienes (o productos) y servicios que adquieran o contraten; los casos en que opera y, en términos generales, los mecanismos que la Ley dispone para hacer efectivo este derecho.

¹ En adelante utilizaremos los términos consumidor o consumidores, como lo establece la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo cual, entenderemos incluidos en aquellas expresiones los vocablos de consumidora, consumidoras y persona consumidora.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta forma, se aborda el derecho de garantía legal como una institución de gran relevancia para los consumidores, entregando una definición concreta enfocada en el objeto del mismo y estableciendo tanto las características propias de este derecho como los requisitos de procedencia del mismo. Adicionalmente, se analiza la obligatoriedad de informar sobre este derecho a los consumidores, que la ley impone a los proveedores y las consecuencias asociadas a su cumplimiento. Luego, se describe la relación de este derecho con otros deberes de información establecidos.

Asimismo, se examina el ámbito de aplicación de la garantía legal y los remedios que surgen del derecho en relación con el sujeto llamado a cumplir con cada uno o todos ellos, según corresponda a bienes o servicios.

Cabe destacar que la profundidad de los temas relacionados con el ejercicio del derecho, los casos excepcionales y eventuales interacciones con otros derechos, serán objeto de Circulares Interpretativas posteriores.

Lo anterior, teniendo en especial consideración las modificaciones que fueron incorporadas a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC") sobre esta materia, por la denominada "Ley Pro Consumidor", que entró en vigencia a fines del año 2021².

I. El derecho de garantía legal.

La LPDC establece el derecho de garantía legal en normas distintas, dependiendo si se trata de un producto o de un servicio, y además, establece remedios diferenciados para cada uno de ellos. Así, en los artículos 19 a 21, trata aquel derecho de garantía respecto de la compra de bienes y, en específico, ofrece alternativas dependiendo de la deficiencia que éstos presenten. Por otro lado, el artículo 41 aborda el mismo derecho, pero para el caso de existir deficiencias en la prestación de un servicio, hipótesis que se desarrollarán con detalle en los apartados siguientes.

En consideración a los artículos antes referidos, para este Servicio, la garantía legal **corresponde a aquel derecho irrenunciable que tiene todo consumidor que ha adquirido un bien o recibido la prestación de un servicio, para optar a su arbitrio por alguno de los remedios³ establecidos en la ley, ya sea porque el bien comercializado no es apto para los usos previsibles o a los que normalmente es destinado, considerando las condiciones en las que fue adquirido; por existir deficiencias en éste; o cuando el servicio prestado ha sido defectuoso, en relación al objeto y condiciones en las cuales fue contratado.**

Por lo tanto, conforme a la definición anterior, la **garantía legal** es un derecho cuyas características particulares son las siguientes: **(1)** al igual que todos los derechos que consagra la LPDC, es **irrenunciable** anticipadamente para los consumidores⁴, lo que implica que la oportunidad en que el

² Entiéndase, la Ley N° 21.398 que ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, publicada el 24 de diciembre de 2021.

³ Para los efectos de esta interpretación, la utilización de la palabra "**remedio**", debe ser entendida en su sentido natural y obvio, el que, conforme al Diccionario de la Real Academia Española consiste en un "1. Medio que se toma para reparar un daño o inconveniente. 2. Enmienda o corrección". Disponible en: <https://dle.rae.es/remedio>

⁴ Según lo dispone el artículo 4 de la LPDC, "Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidor podrá renunciar a él será la época en que tenga la necesidad de ejercer el mismo, no antes; **(2)** es un **derecho de opción**, ya que su objeto es resguardar la posibilidad que tiene el consumidor a elegir y exigir entre alguno de los remedios legales, verificados los presupuestos de procedencia de la garantía; **(3)** es **discrecional** para el consumidor, ya que para elegir alguno de los remedios legales no se requiere dar una justificación. Es más, salvo los casos de imposibilidad establecidos en la propia Ley, estas alternativas legales no pueden ser restringidas, ni establecerse preferencia de unos por sobre otros.

A. Requisitos de procedencia de la garantía legal.

La LPDC contempla la verificación de determinados requisitos de procedencia para el ejercicio del derecho de garantía legal, éstos se encuentran establecidos principalmente en el artículo 20 de la Ley⁵, y son los siguientes:

1) Que se enmarque en uno de los casos establecidos en la LPDC. Lo que también se denominará "ámbito de aplicación" y que se tratará con mayor detalle en los apartados siguientes. Sin perjuicio de ello, estos casos que posibilitan el ejercicio de este derecho para los consumidores corresponden, en general, a la falta de aptitud del bien o servicio para satisfacer las funciones comunes para las cuales fue creado o aquellas que se hubieran informado o convenido, con anterioridad a la celebración del contrato de consumo.

Conforme a lo anterior, y atendido lo dispuesto en los artículos 19, 20 y 41 de la LPDC, es posible identificar categorías de casos, según consistan en: (1) vicios de cantidad, cuando existan diferencias entre el contenido de un producto, siendo éste inferior a lo informado; (2) defectos en la calidad o idoneidad del producto, cuando éstos no cumplan con la normativa correspondiente, no cumplan con el fin para el que fueron adquiridos o para aquel uso o consumo al que está destinado, entre otros; y (3) en el caso de servicios cuya prestación fue defectuosa.

2) Ejercer el derecho dentro del plazo establecido. Si bien el artículo 21 de la LPDC establece un plazo para el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20, referidos a aquellos casos de deficiencias de cantidad y calidad de los bienes, más adelante se establece una excepción a dicho plazo. Por otro lado, el artículo 41 de la Ley, relativo a la garantía legal de los servicios, dispone un plazo distinto para ejercer el derecho.

Por tanto, para determinar el plazo específico correspondiente a cada hipótesis, hay que realizar las siguientes distinciones: (a) para los bienes, en general, el plazo establecido para ejercer el derecho a la garantía es de **seis meses**⁶; (b) el plazo para ejercer el derecho respecto de los productos "pericibles"⁷, será aquel que se encuentre impreso en el producto mismo o su envoltorio, o en su defecto, en **siete días** máximo; y (c) el plazo para ejercer el derecho respecto de los servicios, será aquel señalado por escrito en la boleta, recibo u otro documento similar, o en su defecto **treinta días**.

⁵ Sin perjuicio de lo que, a propósito de los servicios, regula el artículo 41 de la LPDC. Y de encontrarse entre aquellos casos, que en general, originan el surgimiento de este derecho.

⁶ Este plazo es el que se asocia al ejercicio de la garantía respecto de los denominados "bienes durables".

⁷ El inciso séptimo del artículo 21 de la LPDC contempla el caso de los productos pericibles o aquellos "(...) que por su naturaleza están destinados a ser usados o consumidos en plazos breves".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3) Acreditar el acto o contrato. La LPDC contempla este supuesto de procedencia, que se puede traducir en un indicio o presunción de la existencia del acto de consumo y, por tanto, de una relación de asimetría estructural en este negocio jurídico. Ahora bien, esta acreditación puede representar un trámite sencillo para el consumidor y consistir en la presentación de determinados documentos como, la boleta de compra o el contrato de prestación de servicios, la factura, entre otros documentos que dispone a la hora de hacer efectivo el derecho. Asimismo, en el caso que estos instrumentos han sido extraviados o desgastados por el transcurso del tiempo, este Servicio interpreta que los proveedores al contar con las herramientas tecnológicas y un deber de profesionalidad, deben proporcionar dichos documentos a las personas consumidoras, a fin de otorgarle una copia que les permita el correcto ejercicio de sus derechos. En el mismo sentido, cuando se trate de proveedores que tributen bajo el régimen de renta presunta, se podrán utilizar para la acreditación del acto o contrato, todos los medios de prueba que sirvan para dicho fin.

4) Que el deterioro no se haya producido por un hecho imputable al consumidor. Es preciso advertir que este requisito constituye también, la única causal establecida en la Ley que podría operar como una delimitación o restricción del ejercicio a la garantía legal, y por tanto, como toda excepción debe ser tratada de forma restrictiva.

En este orden de ideas, la norma exige para la hipótesis en que exista un deterioro del bien, que este deterioro no haya sido producido por un hecho imputable al consumidor. Por lo tanto, en primera instancia, puede ocurrir que no exista deterioro alguno en el bien e igualmente corresponda el ejercicio de la garantía legal; pero en caso que el deterioro se verifique, deberá determinarse el origen del mismo, si se produjo por un hecho atribuible al consumidor o por uno de naturaleza diversa. Así, en esta fase de diagnóstico sobre el origen del desperfecto, la ley no contempla casos en que se pueda condicionar el ejercicio de este derecho, a alguna privación del producto adquirido.

Ahora bien, es posible que el proveedor efectúe una revisión del producto para atender al requerimiento del consumidor, de forma que pueda identificar el origen del desperfecto y/o averiguar ante cuál de los casos establecidos en la LPDC se encuentra en el particular. En este contexto, **la revisión aludida deberá ser ejecutada por el proveedor de forma inmediata, en presencia del consumidor y en el mismo local donde se efectuó la venta** o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, por lo tanto, no se puede condicionar el ejercicio del derecho de garantía legal a ser efectuado en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor, que las que le fueron ofrecidas para efectuar la compra.

Sin perjuicio de lo anterior, es posible advertir que la revisión de ciertos productos, como artículos electrónicos complejos o sofisticados, vehículos motorizados, maquinaria, entre otros, en que la falla no es evidente, podría requerir de determinada capacitación, maquinarias y/o herramientas, de modo tal que no pueda efectuarse inmediatamente. En este tipo de casos calificados, y sólo de manera excepcional, este Servicio ha interpretado que los proveedores podrán conservar el producto en su poder para revisarlo e identificar la existencia de la circunstancia que dio origen al ejercicio de la garantía. Al ser una situación excepcional, los proveedores deberán solicitar el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consentimiento del consumidor e informar, de manera previa a la revisión, el tiempo que ésta tomará, además de entregar los resultados de la misma a la brevedad posible, sin dilaciones desproporcionadas o indebidas, debiendo entregarles un informe detallado que dé cuenta de la falla instrumento o piezas que fueron revisadas.

Asimismo, el informe en cuestión, deberá contener una descripción de las condiciones específicas del bien al momento de su entrega, un diagnóstico previo que dé cuenta de la falla del producto y luego, una descripción detallada de las piezas que fueron analizadas. Cabe destacar que este informe no es vinculante para el consumidor, opera más bien como un documento informativo, por lo que en caso que el resultado del informe que emane del proveedor sea un deterioro por hecho imputable al consumidor, negando el ejercicio de la garantía legal, de igual forma los consumidores pueden ejercer siempre las acciones judiciales que dispone para la defensa de sus derechos, si es que consideran no ser responsables del deterioro del producto.

En consecuencia, no es suficiente que el proveedor atribuya los defectos o deficiencias del producto a un hecho del consumidor, pues la Ley no le confiere estas facultades. Por lo tanto, en caso de desacuerdos (consumidor/proveedor) respecto del origen del deterioro del producto, corresponderá al tribunal competente decidir sobre la materia, conforme al procedimiento establecido en la propia LPDC y de acuerdo a las reglas especiales de la carga de la prueba aplicables al caso específico. De la misma forma, en caso de existir un deterioro que pudiere ser atribuido a un accionar del consumidor, será necesario revisar si éste contaba con la información necesaria para la utilización del mismo, puesto que no es posible imputar al consumidor aquellos desperfectos que se produzcan a causa de la no entrega o entrega imperfecta, por parte del proveedor, de la información de uso de los productos o manuales respectivos.

Por último, cabe destacar que el proveedor deberá reintegrar el bien al consumidor, sin alteraciones ni reparaciones en la época señalada en el documento de autorización para la revisión, que alteren la oportunidad de ejercer la triple opción que proporciona la garantía legal, la cual no podrá ser dilatada por otra revisión o diagnóstico.

B. Deber de informar el derecho de garantía legal.

La garantía legal opera conjuntamente con los otros derechos y deberes consagrados en la LPDC. Desde esta perspectiva, como una manera de combatir la desigualdad en el tratamiento de la información en las relaciones de consumo, de fomentar un adecuado ejercicio de la garantía legal y del derecho a la opción que nace para los consumidores a partir de éste, el inciso primero del artículo 20 de la LPDC establece un **deber específico** para el proveedor, de comunicar este derecho en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros. De esta forma, la norma cumple su objetivo de proveer al consumidor una posibilidad concreta, de contar con la información suficiente para tomar la decisión de consumo de forma adecuada.

Así también, el artículo 41 de la Ley establece que el prestador del servicio, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del mismo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, respecto de aquellos bienes o servicios que se ofrecen a través de plataformas electrónicas a cambio de un precio o tarifa, el Decreto N° 6, que Aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico (2021), refuerza este imperativo de información, la que, además, debe ser completa, clara, precisa y de fácil acceso.

Por lo tanto, el incumplimiento de este deber específico de información relativo a la garantía legal, no sólo implica una infracción a la LPDC en cuanto al derecho que tienen los consumidores a una información veraz y oportuna, sino que además, puede configurar una limitación al ejercicio propio de la garantía legal.

C. La garantía legal como una consecuencia del incumplimiento a un deber especial de información para productos y servicios.

Si bien este aspecto del análisis no tiene una relación directa con el ejercicio del derecho a la garantía legal, sí la presenta con los casos en los que ésta procede, específicamente como una obligación legal que nace a consecuencia del incumplimiento a un deber especial de información. Es decir, es una especie de "sanción" adicional a la responsabilidad infraccional que cabe por el incumplimiento del deber de informar. Estos casos específicos se encuentran en los artículos 14 y 40 de la LPDC.

El primero de ellos, regula aquellos casos en los que, con conocimiento del proveedor, se comercializan **productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados (reparados)**, o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado **partes o piezas usadas**. El deber especial de información consiste en la obligación legal que tiene el proveedor de informar al consumidor, de manera expresa y de forma previa a la contratación, las condiciones antes mencionadas. La misma Ley establece que para cumplir con este deber, es necesario dejar constancia de ello en los propios artículos, en sus envoltorios, a través de carteles o avisos visibles en sus locales de atención al público con las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras similares. Cabe destacar que se entienden por "similares", aquellas expresiones que dan a entender que el producto comercializado no es nuevo o en caso de serlo, no cumple con los estándares de calidad habituales.

El cumplimiento de este deber de información exime al proveedor de las obligaciones que surgen para él a raíz de la garantía legal y, por el contrario, su incumplimiento le impone una obligación, que consiste en proveer de este derecho de opción establecido en los artículos 19 y 20 de la LPDC, más las indemnizaciones correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior, es posible que los proveedores ofrezcan garantías voluntarias que tengan las mismas prestaciones que el ejercicio de la garantía legal, lo que deberá ser regulado de acuerdo a las condiciones ofrecidas para este tipo de garantía.

El segundo de los casos, el del artículo 40 de la Ley, se enmarca en la regulación de los contratos de prestaciones de servicios, en específico aquel cuyo objeto es la reparación de bienes. En este contrato, la LPDC establece que se entenderá "implícita" la obligación del prestador de emplear en la reparación, **componentes o repuestos adecuados** al bien de que se trate, **nuevos o refaccionados, siempre que se informe** al consumidor de esta última circunstancia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El incumplimiento a este deber especial de información da lugar al surgimiento de una nueva obligación para el proveedor, consistente en sustituir, de forma gratuita, los componentes o repuestos correspondientes al servicio de reparación contratado. Ello, sin perjuicio de las demás sanciones o indemnizaciones que procedan.

II. **Ámbito de aplicación de la garantía legal.**

Como ya se ha adelantado, el ámbito de aplicación de la garantía legal responde a una definición respecto de en qué casos opera conforme a lo establecido en la Ley. En tal sentido, una clasificación general para agrupar estos casos, consiste en identificar los tipos de defectos que pueden afectar un bien o servicio, en relación con alguna deficiencia en la cantidad, con una **deficiencia en la calidad o la aptitud** del producto, o si resulta de una **prestación defectuosa** del servicio contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, antes de esta clasificación general, existe otro factor que entrega una orientación clara para distinguir entre estos casos, y que dice relación con el objeto sobre el cual recae. Por lo tanto, en principio existirá una gran distinción, en atención a si el objeto es un bien o es un servicio.

De acuerdo a ello, existen casos que operan sólo respecto de bienes y otros que operan sólo respecto de los servicios, de la siguiente forma:

A. Bienes:

Respecto de éstos, sólo proceden aquellos casos conforme a los cuales se presentan anomalías en cuanto a su cantidad o peso, es decir, diferencias cuantificables; y aquellos casos en que exista alguna deficiencia relacionada a la calidad o aptitud propia del producto. Los que se encuentran contemplados en los artículos 19 y 20 de la LPDC.

A.1. Diferencias en las cantidades informadas⁸:

- Ocurre en el caso en que la cantidad o el contenido neto de un producto es inferior al indicado en el envase o empaque. Por ejemplo, el caso en que un consumidor compra un saco de alimento para mascotas en cuyo envase se informa que éste trae una cantidad determinada de kilos, cuando en realidad el contenido es inferior.

A.2. Deficiencia en la calidad o aptitud del producto⁹:

- Ocurre cuando el producto comercializado se encuentre sujeto a normas de cumplimiento obligatorio, sobre seguridad o calidad, y no se verifique su cumplimiento. Como por ejemplo, un electrodoméstico nuevo que no trae incorporado el Sello SEC, o un vehículo motorizado nuevo liviano o medio que no tenga incorporado el Control Electrónico de Estabilidad;
- 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. Un

⁸ Artículo 19 de la LPDC.

⁹ Artículo 20 de la LPDC.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

claro ejemplo de lo anterior, se pudo observar gracias a un estudio realizado por una Organización de Consumidores, según el cual algunas de las marcas de salchichas y vienasas analizadas, contenían carnes que no informaban en sus envases¹⁰;

- Cuando el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o para el que fue publicitado, por defectos de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias. Como ocurrió en el caso de un consumidor que compró un smartphone, cuya publicidad exhibida en página web del proveedor establecía que una de las características relevantes del producto consistía en ser resistente al agua, sin otra especificación como la posibilidad de sumergirlo, sin embargo, cuando el consumidor quiso probar esta característica, el celular presentó fallas¹¹;
- Cuando se hubiere convenido que los productos objeto del contrato, deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra. Tal puede ser el caso en el que se encuentre un consumidor que ha contratado el servicio de un cinerario y ha requerido al proveedor que el ánfora debe ser de madera de alerce (por su durabilidad). Sin embargo, el proveedor le entrega los restos de su ser querido en un ánfora de pino oregón;
- Cuando después de haberse hecho efectiva por primera vez la garantía legal, prestado el servicio de reparación correspondiente, subsistieren las deficiencias que impiden que el bien sea enteramente apto. Esta hipótesis se ejemplifica a partir del caso en que un consumidor que en el ejercicio de su derecho de garantía legal respecto de un automóvil, optó por la reparación del mismo y a pesar de ésta, el automóvil presentó la misma falla u otra de diversa naturaleza. El consumidor tiene el derecho a opción ante las nuevas fallas presentadas por su vehículo, posteriores a una reparación previa efectuada por el servicio técnico del proveedor¹²;
- Cuando el bien tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso al que habitualmente se destine. Como el caso de un consumidor que se le despegó la suela del calzado mientras está caminando. Este defecto relacionado con la resistencia de los materiales utilizados, no es notorio y tampoco detectable al probarse el producto, sino que sólo una vez que se produce la falla; y
- Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Conforme a esta hipótesis, es posible que un consumidor adquiriera una joya de oro que tenga "24K" impreso en su superficie, esto significa que es oro fino de una pureza mayor y por lo tanto, más costoso. Pero, en realidad, la joya fue elaborada con otros metales, o con una calidad inferior.

¹⁰ Biobiochile.cl, artículo de fecha 30 de noviembre de 2022: "Estudio revela composición de salchichas y vienasas: algunas marcas contienen carnes que no informan". Disponible en: <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/actualidad-economica/2022/11/30/estudio-revela-composicion-de-salchichas-y-vienasas-algunas-marcas-contienen-carnes-que-no-informan.shtml>

¹¹ Corte de Apelaciones de Santiago, causa Rol N° 743-2016, caratulada "Rodríguez Corral Jaime/Valenzuela García Huidobro Regulo", de fecha 20 de julio de 2016.

¹² Corte de Apelaciones de Santiago, causa Rol N°56-2020, caratulada "DERCO S.A./Pérez, de fecha 2 de septiembre de 2022.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

B. Servicios:

En cuanto a los servicios, procederá la garantía legal, solo en caso que se trate de una prestación defectuosa del servicio contratado. De esta forma, para identificar en qué casos se trataría de prestación defectuosa, es preciso distinguir entre aquellas hipótesis de cumplimiento que se pueden verificar en la contratación de un servicio.

- 1. El proveedor no ejecuta la prestación,** es decir, no cumple con el servicio contratado. Aquí no existe un servicio, y por lo tanto, tampoco un servicio defectuoso al que se le pueda aplicar una garantía. En este caso, corresponderá exigir el cumplimiento del contrato además de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, y perseguir la responsabilidad infraccional.
- 2. El proveedor ejecuta la prestación de acuerdo a lo convenido, pero fuera del plazo establecido.** Esta hipótesis corresponde a un cumplimiento tardío, en el cual tampoco es posible atribuir algún defecto en la prestación misma, sino que se verifica una irregularidad en la oportunidad en que fue ejecutado el servicio. Para este caso, dependiendo de la naturaleza del servicio contratado, incluso podría llegar a establecerse que el servicio no fue prestado y, por lo tanto, corresponderá exigir las indemnizaciones de perjuicios que procedan, además de perseguir la responsabilidad infraccional.
- 3. El proveedor ejecuta el encargo o servicio de una forma inadecuada.** Esta deficiencia en la ejecución del servicio, da lugar a un desperfecto en su resultado y, por lo tanto, si bien se verifica el cumplimiento de la obligación, dicho cumplimiento es imperfecto y no satisface del todo el objeto del contrato. Esta hipótesis se puede representar, entre otros casos, en que el proveedor no siguió las instrucciones que le fueron entregadas; no utilizó los medios, materiales, mecanismos o técnicas adecuadas para la ejecución del encargo, etc. **Esta hipótesis es aquella que da lugar al ejercicio de la garantía legal,** permitiendo al consumidor elegir entre alguno de los remedios que la Ley ha dispuesto para el caso.

III. Remedios que surgen de la garantía legal.

Una vez verificados los requisitos de procedencia de la garantía legal, corresponde al consumidor elegir entre alguno de los remedios que la Ley dispone; dicha elección se enmarca en hipótesis específicas que es necesario diferenciar si se trata de un bien o un servicio, y el tipo de deficiencia que se presente como habilitante de la garantía legal (*ámbito de aplicación*).

En primer lugar, verificada aquella **deficiencia o anomalía cuantitativa respecto de los bienes adquiridos,** conforme al cual la cantidad o contenido del producto es inferior al informado, el artículo 19 de la LPDC dispone tres remedios:

- 1.** Reposición del producto/cantidad que falta.
- 2.** Bonificación del precio pagado en exceso, en la compra de otro producto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Devolución del precio pagado en exceso.

Cabe destacar que, es posible que el primero de estos remedios no se pueda llevar a cabo por las características particulares del producto comercializado, por ejemplo, en el caso de un producto que ya no se encuentre disponible en el mercado. Esta situación fue anticipada por el legislador, que dejó abierta la posibilidad de ser sustituido con alguno de los otros remedios, al utilizar la expresión "*o, en su defecto*".

En segundo lugar, verificada la **deficiencia en la calidad o la aptitud del bien**, en consideración a los fines para los cuales fue adquirido, el artículo 20 de la LPDC dispone tres remedios:

1. Reparación gratuita del bien.
2. Reposición, previa restitución del bien.
3. Devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien.

Respecto de estos remedios, es necesario destacar la relevancia de la elección del consumidor en este caso, ya que conforme a ella se determinará el sujeto al cual deberá exigir su cumplimiento. Asimismo, cabe destacar que para la LPDC se considera un solo bien el que se ha vendido como un todo, aunque contenga muchas partes o piezas, pero, si el consumidor elige la **reposición**, ésta podrá ser efectuada respecto de la parte o pieza, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

En atención a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley, en principio, el consumidor podrá ejercer este derecho, a su elección, en contra del **vendedor, del fabricante o del importador, o de todos ellos**. Sin perjuicio de ello, existen dos casos especiales: (a) ausencia del vendedor y (b) que se requiera la devolución de lo pagado.

- (a) Ausencia del vendedor. El concepto de ausencia se encuentra definido en la misma ley y consiste en aquella hipótesis que éste ha sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Ante tal circunstancia los remedios 1 y 2, podrán hacerse valer indistintamente en contra del **fabricante o del importador**.
- (b) Solicitud de devolución de lo pagado. Esta sólo podrá ejercerse en contra del **vendedor**. Y por lo tanto, en aquella hipótesis de ausencia del mismo, el consumidor podrá optar entre la reparación o reposición del bien.

En tercer y último lugar, cuando el objeto del contrato es la prestación de un servicio, y una vez verificado el caso de **prestación defectuosa del servicio contratado**, conforme al cual el proveedor ejecuta el encargo o servicio de una forma inadecuada, dando lugar a un desperfecto en su resultado. Es el artículo 41 de la LPDC, que dispone dos remedios:

1. Nueva prestación del servicio sin costo para el consumidor.
2. Devolución de lo pagado al proveedor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, debe destacarse que, para el caso de los servicios, resulta imposible deshacer la ejecución del encargo y es por este motivo que los remedios, antes mencionados, se adecúan a dicha imposibilidad.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal" 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 con 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, déjese sin efecto -a partir de la entrada en vigencia de este acto- la Resolución Exenta N° 190, de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías" y 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: 2023.09.12
17:52:46 -03'00'

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

NPC/GGP/EOR

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