



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 649**

**SANTIAGO, 12 DE OCTUBRE 2023**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE LA CALIFICACIÓN DE CONTRATO  
DE ADHESIÓN DE LAS COMPRAVENTAS  
ENTRE CONSUMIDORES E  
INMOBILIARIAS, QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N° 60.427.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija 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; en el Decreto N° 91, de 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° 29, que fija 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 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° 19.496.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 60.427, de fecha 10 de julio de 2023.

**5.-** 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 el carácter de adhesión de los contratos de compraventa entre consumidores e inmobiliarias", que resuelve la solicitud N° 60.427, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

## **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA CALIFICACIÓN DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE LAS COMPRAVENTAS ENTRE CONSUMIDORES E INMOBILIARIAS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 60.427**

### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 60.427 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "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"), que se refieren a contratos de adhesión y cláusulas abusivas en el marco de la adquisición de un inmueble.

En particular, el requirente solicita a este Servicio pronunciarse respecto de: (1) la calidad de adhesión del contrato de compraventa entre una inmobiliaria y un consumidor; y (2) la abusividad de determinadas cláusulas de un contrato de promesa de compraventa específico.

### **II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta al requerimiento formulado, es necesario señalar que es la propia LPDC la que, en su artículo 1° N° 6, define al contrato de adhesión como "*aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido*". En la misma línea, este Servicio ya se ha pronunciado respecto a este tipo de contratos y los requisitos que deben cumplir para ser calificado tal, habiéndose dictado, con fecha 3 de diciembre de 2021, la "*Circular sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenida en contratos de adhesión de consumo*". En esta Circular, este Servicio recalca que la conceptualización del contrato de adhesión se distancia y contrapone de la noción clásica de contrato libremente discutido, toda vez que tienen como característica esencial la predisposición de parte del contenido de las cláusulas que lo componen, es decir, **el contenido y las características principales de un contrato por adhesión han sido**

---

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3, que fija 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

**redactados con anticipación por aquella parte que posee mayor poder negociador**, a diferencia de lo que ocurre en los contratos libremente discutidos en el que las partes se encuentran en igualdad de condiciones. En consecuencia, si un contrato de compraventa suscrito entre un consumidor y una inmobiliaria posee las características antes mencionadas, lo que es del todo lógico en virtud de la masividad, dinamismo y asimetrías existentes en este mercado, poseerá el carácter de adhesión conforme al criterio de este Servicio y a la propia Ley N° 19.496.

Ahora bien, es importante hacer hincapié que la LPDC, en su artículo 2 letra e), dispone que, *"quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472"*. En consecuencia, es dable afirmar que la LPDC es aplicable a todos los contratos de compraventa suscritos entre consumidores y proveedores en el mercado inmobiliario y, si estos revisten el carácter de adhesión conforme a lo señalado en el párrafo precedente, será aplicable lo dispuesto en el párrafo 4° del Título II de la LPDC sobre *"Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión"*.

En la misma línea de lo anterior, este Servicio también ha interpretado que el concepto de "venta" utilizado por la LPDC es un concepto amplio, redactado en un sentido comercial y no estrictamente jurídico, por ende, los contratos preparatorios suscritos en el marco de la adquisición de un inmueble dentro de una operación y relación de consumo, deben ser catalogados como de adhesión cuando estos cumplan con los supuestos ya señalados, siendo aplicable en toda su extensión la LPDC, incluidas aquellas contenidas en el párrafo 4° del Título II de la Ley. Este criterio ha sido recogido recientemente en la *"Circular Interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario"* dictada con fecha 26 de julio de 2023 por el SERNAC.

Por último, respecto del análisis de cláusulas contractuales, es menester señalar que el Servicio Nacional del Consumidor **no se encuentra facultado** para declarar la abusividad y consecuente nulidad de cláusulas en los contratos de adhesión. Está facultad, conforme al artículo 16 B de la LPDC, remitiéndose al Título IV de la misma, radica en los juzgados de policía local o en los tribunales ordinarios de justicia, según el tipo de interés comprometido. Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC, con fecha 3 de diciembre de 2021, dictó la *"Circular sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenida en contratos de adhesión de consumo"*, abordándose en ella los criterios que toma en consideración este Servicio para analizar la potencial abusividad de determinadas cláusulas contractuales en contratos de adhesión.

### III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, tanto los contratos de compraventa como los contratos preparatorios celebrados en el marco de la adquisición de un inmuebles, dentro de una relación de consumo entre un consumidor y una inmobiliaria, tendrán el carácter de adhesión, si las cláusulas y el contenido del contrato ha sido propuesto unilateralmente por la empresa, aprovechándose de la asimetría existente entre las partes y al mayor poder de negociación que estas poseen.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La consecuencia inmediata del criterio expuesto, consiste en que la LPDC es aplicable, en toda su extensión, a este tipo de contratos, incluso en aquello dispuesto en el párrafo 4° del Título II de la LPDC sobre "*Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión*", principalmente en lo relacionado con los requisitos de forma de este tipo de contratos y cláusulas abusivas.

Por último, cabe destacar que el SERNAC no posee la facultad para declarar o decretar la abusividad de una cláusula ni su consecuente nulidad, facultad radicada exclusivamente en los juzgados de policía local o en los tribunales ordinarios de justicia, según el tipo de interés que se halle comprometido en el caso de que se trate. Sin perjuicio de esto, como ya se expuso, este Servicio dictó una Circular Interpretativa sobre "*Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión*", la cual recoge los criterios institucionales respecto de las cláusulas en los contratos de adhesión suscritos en el marco de una relación de consumo.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre la calificación de contrato de adhesión de las compraventas entre consumidores e inmobiliarias" que resuelve la solicitud N° 60.427, 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 que esté expuesta en los mismos términos y 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: 2023.10.11  
12:26:24 -03'00'

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

**MJAL/GGP**

**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.

