



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

## **RESOLUCIÓN EXENTA N.º 650**

**SANTIAGO, 12 DE OCTUBRE 2023**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE APLICACIÓN DE LAS NORMAS  
SOBRE GARANTÍA LEGAL A LOS  
SERVICIOS TÉCNICOS Y A LA VENTA DE  
EQUIPOS DE EXHIBICIÓN Y  
REFACCIONADOS, QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N.º 37.351.**

### **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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 37.351, de fecha 19 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 aplicación de las normas sobre garantía legal a los servicios técnicos y venta de equipos de exhibición y refaccionados, que resuelve la solicitud N.º 37.351", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO APLICACIÓN DE LAS NORMAS SOBRE GARANTÍA LEGAL A LOS SERVICIOS TÉCNICOS Y A LA VENTA DE EQUIPOS DE EXHIBICIÓN Y REFACCIONADOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 37.351.**

#### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N.º 37.351 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") la interpretación de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC"), en lo relativo a la aplicación de las disposiciones que regulan el régimen de garantía legal a los servicios técnicos, así como a la venta de equipos de exhibición y refaccionados. En particular, se solicita aclarar si en el ejercicio de la garantía legal procede la devolución de dinero para este tipo de servicios y productos.

#### **II. Interpretación jurídica**

Para atender a la solicitud realizada, es necesario distinguir dos situaciones respecto de la aplicabilidad de la garantía legal. En primer lugar, la aplicación de la garantía legal a los servicios, analizando específicamente el servicio de reparación de productos. En segundo lugar, la existencia de garantía legal en la venta de productos que sean catalogados como "de exhibición o refaccionados".

Cabe destacar que, las dos actividades descritas, corresponden a relaciones de consumo independientes una de la otra, a las cuales el legislador ha puesto una especial atención al tutelar a través de la LPDC y todo el estatuto protector de los derechos de los consumidores.

---

<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.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 1. Aplicación de las normas de garantía legal a los servicios.

En primer término, es necesario mencionar que el régimen protector contenido en la LPDC es plenamente aplicable a la prestación de servicios, como lo es el servicio técnico. 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.

Ahora bien, a partir de los servicios técnicos es posible notar que los actos de consumo pueden darse, fundamentalmente, en dos momentos:

1) A propósito del ejercicio de la garantía legal del producto de que se trate y su opción de reparación, en cuyo caso el servicio técnico será prestado sin cobro de un precio o tarifa para el consumidor, aplicando la hipótesis del literal e) del artículo 20, esto es, en caso de que se presenten otras deficiencias distintas a las que fueron objeto del servicio técnico o volvieren a presentarse las mismas, subsistirá el derecho, dentro de los plazos establecidos por el artículo 21, esto es, dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto.

2) Al contratar directamente con un servicio técnico de reparación, en cuyo caso se genera una relación contractual entre el consumidor y el prestador del servicio técnico.

Para este tipo de servicios, la ley establece que el consumidor podrá reclamar, en ámbito de la garantía legal, del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso, siendo aplicable las disposiciones contenidas en los artículos 40, 41 y 42 de la LPDC, que contiene normas especiales en materia de prestación de servicios. De acuerdo a estas disposiciones, en primer término existe una obligación por parte del proveedor de utilizar para la reparación componentes o repuestos adecuados, siendo necesario informar al consumidor si aquellos que se utilizan son refaccionados.

Junto con lo anterior, existirá la obligación del prestador de servicios de indicar en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. 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 siguientes a la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado.

Por último, en cuanto a los remedios, la garantía legal de los servicios comprende el derecho de los consumidores a optar por (1) la nueva prestación del servicio, sin costo para el consumidor y (2) la devolución de lo pagado por éste al proveedor, quedando en ambos casos subsistente la acción para obtener la reparación de los perjuicios sufridos. La elección del remedio, según la interpretación que efectúa este Servicio, teniendo en consideración el principio pro consumidor consagrado en el artículo 2 ter de la LPDC y el fin protector de la norma, tiene las mismas características que aquella que se efectúa en ejercicio del régimen de garantía legal de los productos, es decir, está sujeta al arbitrio de los





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores, por lo que los proveedores no pueden establecer un orden de prelación o limitar dichas opciones.

### **2. Aplicación de las normas de garantía legal a los bienes de exhibición o refaccionados.**

Respecto de la venta de productos de exhibición, entendidos estos como aquellos usados para disponer a pruebas o demostraciones para los consumidores, y de productos refaccionados, aquellos que se han reparado o incorporado piezas o partes para su puesta en venta, son tratados expresamente en el artículo 14 de la LPDC.

De acuerdo a lo dispuesto en este artículo, existirá una obligación por parte de los proveedores, previo a su adquisición, de informar de manera expresa en los envoltorios, avisos o carteles visibles en su locales, que se trata de bienes de este tipo, incluso utilizando expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otros equivalentes.

Ahora bien, respecto a la aplicación de garantía legal en estos productos, el mismo artículo establece que su aplicación se producirá en aquellos casos en que el proveedor no haya informado que el bien o producto presenta las condiciones antes descritas. Por ende, el proveedor puede eximirse de la aplicación del derecho de opción de las normas sobre garantía legal, establecido en los artículos 19 y 20 de la LPDC, siempre y cuando haya informado, de manera expresa y previa, la condición particular que tiene el bien ofrecido.

Finalmente, es dable mencionar que el inciso final del artículo 14, si bien excluye la posibilidad reclamar el derecho de opción de los artículos 19 y 20, es decir, optar por la reparación gratuita del bien o, previa su restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, esto es, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, obligación que se mantiene, por cuanto no forma parte del derecho de opción del inciso primero. Por lo tanto, si este tipo de bienes causan un daño al consumidor, todos esos daños deberán ser reparados por parte del proveedor.

### **III. Conclusión**

De conformidad a los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que respecto de los servicios técnicos son aplicables las disposiciones contenidas en el Párrafo 4° del Título III de la LPDC, que contiene normas especiales en materia de prestación de servicios y, en particular, la garantía legal establecida en el artículo 41 de la LPDC respecto de los servicios. Si la relación de consumo con el servicio técnico se da en el contexto del ejercicio de la garantía legal, será aplicable lo establecido en el artículo 20 letra e), sin perjuicio que respecto de los servicios es aplicable el régimen protector de la LPDC en términos generales.

Por su parte, en lo relativo a la venta de bienes de exhibición y refaccionados, y de conformidad con el artículo 14 de la LPDC, el proveedor puede eximirse de la aplicación de las normas sobre garantía legal, siempre y cuando informe, de manera expresa y previa, las características, que se indican en la norma, de los productos que expende y el hecho de que por ello no será aplicable la garantía legal de la LPDC. De no hacerlo, las normas sobre garantía legal son plenamente aplicables y procederá la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, según la elección del





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidor. Esto último, no obsta a la aplicación de reparación e indemnización por los daños ocasionados que pudieran producirse al comprar un bien de este tipo.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicación de las normas sobre garantía legal a los servicios técnicos y venta de equipos de exhibición y refaccionados, que resuelve la solicitud N.º 37.351" 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.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: 2023.10.11  
12:43:11 -03'00'

**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.

