RESOLUCIÓN EXENTA N° 661

SANTIAGO, 17 DE OCTUBRE 2023

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA APLICACIÓN EL RÉGIMEN DE GARANTÍA LEGAL DISPUESTO EN LA LEY N° 19.496 EN LA VENTA DE VEHÍCULOS MENORES, DE SUS REPUESTOS Y LA INSTALACIÓN DE ÉSTOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 35.309.

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 Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 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; el Decreto N° 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° 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, si como en la especie hubieran motivos fundados, el Servicio Nacional del Consumidor 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.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 35.309, de fecha 25 de marzo de 2022.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre la aplicación del régimen de garantía legal dispuesto la Ley N° 19.496 en la venta de vehículos menores, de sus repuestos y la instalación de éstos, que resuelve solicitud N° 35.309", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE GARANTÍA LEGAL DISPUESTO EN LA LEY N° 19.496 EN LA VENTA DE VEHÍCULOS MENORES[1], DE SUS REPUESTOS Y LA INSTALACIÓN DE ÉSTOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 35.309.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 35.309 se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") relativo a la forma como deben proceder los proveedores para la aplicación del régimen de garantía legal, en la venta de vehículos eléctricos menores y vehículos con motor de baja cilindrada[2], la venta de sus repuestos y en el servicio de instalación de dichos repuestos. Asimismo, en relación a la aplicación de esta garantía a los productos, se consulta respecto a la forma en que se debe efectuar, en específico, si existe alguna distinción entre las piezas o partes de éstos.

Adicionalmente, se solicita aclaración respecto de la verificación de los supuestos regulados por el artículo 20 de la LPDC y sobre de las posibles exclusiones a la procedencia de la garantía legal para los distintos tipos de actos de consumo antes descritos.

II. Interpretación Jurídica

Para atender a la solicitud del requirente, en primer lugar, es preciso realizar ciertas distinciones en el marco de los tipos de actos o actividades de consumo que se identifican en la solicitud de interpretación.

Así pues, del requerimiento se desprende: (a) la venta de vehículos eléctricos menores y vehículos con motor de baja cilindrada, (b) la venta de repuestos para éstos vehículos, y (c) el servicio de instalación de tales repuestos.

[1] Concepto que comprende a los "vehículos eléctricos menores" y a los "vehículos con motor de baja cilindrada".
[2] Para efectos del presente dictamen interpretativo, se entienden incluídos en estas categorías de vehículos las bicicletas eléctricas, scooters eléctricos, triciclos de carga, bicimotos a bencina de baja cilindrada de hasta 49cc y otros similares.

La primera de estas actividades consiste en la comercialización de un bien, específicamente de "vehículos motorizados de baja cilindrada"[3] y de "vehículos eléctricos menores".[4]

La segunda de estas actividades de consumo, es la venta de repuestos de vehículos menores y que consiste en aquella actividad de comercialización de una parte o pieza de un producto *-en este caso, de un vehículo eléctrico menor o con motor de baja cilindrada-*, cuyo destino es el de sustituir a otra de la misma clase cuando esta se gasta o estropea.[5]

Y por último, la instalación de repuestos en vehículos menores constituye un servicio independiente de la venta del mismo, y que puede realizar o no, el mismo proveedor que comercializa tanto los vehículos como sus repuestos; mediante la cual, el proveedor presta el servicio de remoción y sustitución, de una pieza o parte de un vehículo menor por otra similar.

Cabe destacar que, las tres actividades descritas en los párrafos precedentes, corresponden a relaciones de consumo independientes unas de las otras, a las cuales el legislador ha puesto una especial atención tutelar a través de la LPDC y todo el estatuto protector de los derechos de los consumidores.

1. Aplicación del régimen de garantía legal.

Realizadas las distinciones previas, corresponde analizar la **manera en que opera la garantía legal** establecida en los artículos 20, 21, 40 y 41 de la LPDC, en general y en particular para cada una de ellas. En tal sentido, la Ley consagra en los referidos artículos, de forma expresa, el **derecho irrenunciable** de los consumidores a **optar a su arbitrio,** entre los siguientes remedios:

A. Para los productos:
(a) la reparación gratuita del bien o,
(b) previa restitución del mismo, su reposición o,
(c) previa restitución del mismo, la devolución de la cantidad pagada por él.

Todo lo anterior, en caso que el respectivo consumidor se encuentre dentro de los supuestos establecidos por la norma y que ejerza este derecho en el plazo de **seis meses** contados desde la fecha de recepción del producto. Sin perjuicio de la elección, podrá solicitarse la indemnización por los daños ocasionados.

B. Para los servicios:
(a) la nueva prestación del servicio, sin costo adicional para el consumidor y
(b) la devolución del precio pagado por éste al proveedor.

Este derecho a opción, podrá ser ejercido por el consumidor en caso que se encuentre entre los supuestos legales y dentro del **plazo establecido** conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la LPDC, contado desde la fecha en que se hubiere terminado la prestación del servicio. En ambos casos queda

[3] Los que, para efectos de la presente interpretación, corresponden a medios de transporte con propulsión propia dotado de un motor de combustión interna, cuya cilindrada o centímetros cúbicos de desplazamiento es inferior a 50cc, con el cual, sobre el cual o por el cual toda persona u objeto puede transportarse o ser transportado por una vía.
[4] Que corresponden a vehículos de una o más ruedas que cuenten con un motor auxiliar eléctrico.
[5] Conforme a la definición que otorga la Real Academia Española al vocablo *repuesto/a.* Disponible en: https://dle.rae.es/repuesto?m=form

subsistente la acción para obtener la reparación de los perjuicios sufridos, por la vía judicial.

Pues bien, la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores, entre ellos del derecho de la garantía legal, viene a asegurar que el ejercicio de éste no pueda restringirse ni denegarse por parte del proveedor; para lo cual, las únicas exigencias de procedencia son aquellas establecidas en los artículos 20, 21 y 41 de la LPDC, es decir: (1) encontrarse en alguno de los supuestos legales; (2) que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor; y (3) que se acredite el acto o contrato. Asimismo, la incorporación del término "arbitrio" en la norma implica que la decisión respecto del remedio a escoger, de entre los que contempla la garantía legal, es absolutamente del consumidor, sin que el proveedor pueda forzarlo a preferir uno por sobre otro ni determinar algún orden de prelación entre ellos.

Por lo tanto, y en términos generales, para realizar una correcta aplicación del régimen de garantía legal se deben observar los lineamientos antes descritos, lo que implica para los proveedores respetar la opción del consumidor, quien, encontrándose en alguna de las hipótesis establecidas en el artículo 20 o 41 y habiendo cumplido con los requisitos previos establecidos en el artículo 21, ha comunicado su intención de ejercer alguno de los remedios legales.[6]

Cabe destacar que, los derechos que confiere el régimen de garantía legal se ejercen de manera extrajudicial por los consumidores, es decir, que ante la concurrencia de alguno de los supuestos legales del artículo 20 para el caso de los bienes o ante la disconformidad en la prestación del servicio, éstos canalizan sus reclamos en forma directa con los proveedores, salvo la solicitud de indemnización de perjuicios que debe ser ejercida por la vía judicial.

En consecuencia, como ya se ha adelantado en la presente interpretación, tanto la comercialización de vehículos menores, la venta de repuestos para estos vehículos y el servicio de instalación de repuestos a vehículos menores, son actividades independientes una de la otra, sin perjuicio de que un mismo proveedor pueda ofrecer las tres prestaciones a los consumidores. Así también, **a estas tres prestaciones les es aplicable la LPDC y, por consiguiente, el régimen de garantía legal para cada una.**

En cuanto a la **aplicación de la garantía legal en la comercialización de los vehículos** objeto de esta interpretación **y la venta de repuestos** para éstos, **el régimen de garantía legal se aplica sin mayores variaciones.** Por lo tanto, el proveedor tiene que dar cumplimiento a este deber que surge para él, luego de la solicitud del consumidor respecto del ejercicio al derecho de garantía legal y de su elección entre los remedios que dispone la ley en el artículo 20.

Esta nueva obligación, implica que el proveedor debe disponer las tres alternativas a los consumidores, en la medida que la naturaleza o características objetivas del producto comercializado[7] lo permita. Adicionalmente, esta disposición debe mantenerse durante los 6 meses contados a partir de la época en que el consumidor haya recepcionado el bien.

---

[6] Según corresponda al ejercicio de la garantía legal respecto de un producto o de un servicio.
[7] Vehículo, pieza o repuesto.

En este orden de ideas, la Ley establece la forma en que el proveedor debe atender a la elección del consumidor, especificando cómo debe ser conceptualizado el bien, es decir, como una unidad o como "un todo" sin distinciones o restricciones entre los componentes, partes o piezas que lo integran. Sin perjuicio de lo cual, respecto de aquel supuesto en que el consumidor ha optado por la reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual. Por lo tanto, resulta contrario a la LPDC establecer que la garantía opera sólo respecto de algunos componentes o piezas de un producto, pues es un derecho que aplica al producto en su totalidad.

Por otro lado, **el servicio de instalación de estos repuestos** se rige por lo dispuesto en el artículo 41 de la LPDC, de acuerdo al cual el proveedor está obligado a indicar por escrito (en la boleta, factura, recibo u otro documento), el plazo durante el que se hará responsable del servicio prestado. De todas formas, el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño por el servicio defectuoso dentro de **30 días hábiles** contados a partir de la fecha en que se hubiere terminado la prestación del mismo.

Ahora bien, la garantía legal de los servicios comprende el derecho de los consumidores a optar entre los remedios ya enunciados, a saber, la nueva prestación del servicio o la devolución del precio pagado durante el plazo que haya sido informado y quedando subsistente la acción para obtener la reparación de los perjuicios.

Por lo tanto, el proveedor cuyo giro sea la prestación de servicios, tiene un deber de información adicional consistente en indicar el plazo durante el cual se hará responsable por el servicio prestado. Luego, a raíz del ejercicio de la garantía legal, debe disponer las dos alternativas a los consumidores y mantenerla durante el plazo informado.

2. Verificación de los supuestos del artículo 20 de la LPDC, sobre procedencia del régimen de garantía legal.

En el ejercicio del derecho de garantía legal, 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 inspección 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 inspección de ciertos productos, 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 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.

Por último, en lo que respecta a la prestación de servicios, para efectuar el análisis es necesario referirse a lo dispuesto en el artículo 41. En este caso, al igual que en los productos, deberá examinarse de forma inmediata y en presencia del consumidor; en el mismo local/lugar donde se efectuó la prestación del servicio o en las oficinas o locales donde el proveedor atiende habitualmente a sus clientes.

3. Exclusiones con arreglo a los presupuestos del artículo 21 de la LPDC.

En cuarto, y último lugar, para responder al requirente aquella interrogante relativa a los presupuestos dispuestos en la LPDC, que condicionan el ejercicio de la garantía legal y que podrían eventualmente excluir su procedencia.

En este contexto, los proveedores deben cumplir con su deber de profesionalidad también al efectuar la revisión preliminar del producto, mientras que los consumidores en cumplimiento de su derecho a una información veraz y oportuna, deben contar con los antecedentes necesarios para comprender dicho proceso y los resultados del mismo. Sobre este punto, es importante clarificar que los antecedentes que los proveedores entreguen a los consumidores para fundamentar su eventual negativa, no se bastan por sí mismos, para establecer algún tipo de imputación de hechos al consumidor.

Por lo que, **si el proveedor atribuye los defectos o deficiencias del producto o servicio al consumidor, este Servicio interpreta que ello no es suficiente para negar el ejercicio del derecho**, pues la Ley no le confiere esas 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.

Es preciso establecer que, **la única causal de exoneración dispuesta por el legislador es el hecho imputable del consumidor, debiendo, por tanto, el proveedor fundamentar con antecedentes objetivos dicha circunstancia cuando la alegue, pues no resulta, en caso alguno, suficiente la simple afirmación en tal sentido para privar al consumidor de su derecho.**

En definitiva, corresponderá al tribunal competente pronunciarse respecto de si el producto se deterioró - o no- por un hecho imputable al consumidor, teniendo el proveedor la carga de acreditar esta circunstancia y que efectuó la entrega del producto en los términos convenidos, sin fallas, desperfectos o cualquier otra hipótesis que dé lugar al ejercicio de los derechos que confiere el régimen de garantía legal.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que los regímenes de garantía legal de productos y servicios resultan plenamente aplicables a la comercialización de vehículos eléctricos menores, vehículos con motor de baja cilindrada, de los repuestos para éstos vehículos y la prestación del servicio de instalación de tales repuestos. En consecuencia, ante el ejercicio de los derechos que comprende dicha garantía legal respecto de dichos bienes y servicios, los proveedores deben dar cumplimiento a los parámetros expuestos en el presente instrumento.

Que, el examen que eventualmente realice el proveedor para efectos de identificar o verificar la circunstancia que generó la falta de conformidad y de identificar el supuesto que habilita el ejercicio del derecho, debe ser inmediata, realizarse en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes. No obstante esto, en ciertos casos calificados, y sólo de manera excepcional - *como en el caso consultado*-, este Servicio interpreta que los proveedores podrán conservar el producto en su poder para revisarlo e identificar la existencia de la circunstancia que generó la falta de conformidad, debiendo requerir para ellos el consentimiento expreso de los consumidores y entregar una pronta respuesta, sin dilaciones desproporcionadas o indebidas.

Finalmente, en caso que el proveedor considere que el defecto es imputable al consumidor, esto no es conclusivo, ya que de todas formas el consumidor podrá interponer las acciones necesarias a fin que sean los tribunales de justicia quienes determinen la imputabilidad.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre la aplicación del régimen de garantía legal dispuesto en la Ley N° 19.496, en la venta de vehículos eléctricos menores y sus repuestos y la instalación de éstos, que resuelve solicitud N° 35.309" 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, 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: 2023.10.13 17:53:46 -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.