



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 779

SANTIAGO, 15 DE DICIEMBRE 2023

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL EJERCICIO DE LA GARANTÍA LEGAL.

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 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", 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, en constante vigilancia y monitoreo de los mercados.

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.

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 garantía legal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. 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.

5. Que, en virtud de lo anterior, mediante Resolución Exenta N° 586, de fecha 13 de septiembre de 2023, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal", como una de las interpretaciones relacionadas al derecho de garantía legal.

6. Que, abrazando el principio de mejora continua consagrado en los procesos de gestión; este Servicio consideró necesario complementar la interpretación efectuada en la Resolución Exenta N° 586, a fin de abordar otros aspectos del ejercicio del derecho a la garantía legal, desde una perspectiva práctica en relación a las 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 el ejercicio de la garantía legal", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

Índice

I. Ejercicio del derecho de garantía legal	4
A. Requisitos de procedencia de la garantía legal:	4
B. Identidad del sujeto ante quien se debe dirigir el ejercicio de este derecho:	12
II. Efectos del ejercicio de la garantía legal	15
A. Etapa de requerimiento o solicitud inicial	15
B. Etapa de cumplimiento efectivo	17
III. Tipos de responsabilidad asociadas a este derecho	21
A. Responsabilidad Infraccional	22
B. Responsabilidad Civil (indemnizaciones pecuniarias)	22
IV. Implicancias del servicio de despacho vinculado a la compra de un producto	23



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL EJERCICIO DE LA GARANTÍA LEGAL

La presente Circular Interpretativa tiene por objeto analizar el ejercicio del derecho de garantía legal en sus aspectos prácticos, considerando los problemas que se pueden presentar y las modificaciones recientes que ha experimentado la normativa aplicable en esta materia.

I. Ejercicio del derecho de garantía legal

Desde una perspectiva práctica, para que una persona consumidora¹ pueda ejercer su derecho de garantía legal, es necesario que comunique esta decisión al proveedor, y que cumpla con algunos presupuestos para que su derecho surta efecto.

En primer lugar, y de forma previa, el consumidor debe tener claridad sobre la identidad del sujeto ante quién realizará la solicitud, esto es, ante el vendedor, fabricante o importador, como se explicará más adelante. Adicionalmente, es necesario que su situación esté incluida en alguno de los supuestos o requisitos legales que habilitan el ejercicio del derecho, y que a continuación se desarrollan.

A. Requisitos de procedencia de la garantía legal

La garantía legal es un derecho inherente a los productos o servicios nuevos, respecto del cual el proveedor no pueden imponer restricciones que limiten, de forma previa, el ejercicio del mismo, siendo el punto de partida para que el consumidor deba, además, tener a la vista la verificación de ciertos requisitos que habiliten el ejercicio de este derecho. Tales requisitos son cuatro, a saber: (1) Encontrarse en alguno de los casos establecidos en la Ley N° 19.496² (en adelante "LPDC", o "la ley"); (2) Estar dentro de plazo; (3) Acreditar el acto o contrato de consumo, y (4) Cuando se pretenda ejercer la garantía legal respecto de un bien que presente algún defecto o deterioro, que éste último no se haya producido por un hecho imputable al consumidor.

1. Encontrarse en alguno de los casos establecidos en la LPDC

El consumidor, previo a comunicar al proveedor su intención de ejercer la garantía legal, deberá identificar si el desperfecto que afecta al producto adquirido se encuentra entre aquellos casos contemplados en la LPDC, o si el servicio contratado se prestó en la forma defectuosa descrita en la misma LPDC.

Para ello, será necesario diferenciar las hipótesis, entre las categorías que este Servicio ha desarrollado con detalle en la Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal³. Por lo tanto, se entenderá cumplido este requisito sólo una vez que se haya podido identificar que se trata de:

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.

² Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actual **DFL N°3/2021 que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.**

³ Ver Resolución Exenta N° 586, de fecha 13 de septiembre de 2023, páginas 8-10. Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77082.html>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a. Bienes:** una **diferencia en las cantidades informadas o deficiencia en la calidad o aptitud** del producto, conforme a las especificaciones desarrolladas en la Circular Interpretativa sobre fundamentos de la garantía legal citada.
- b. Servicios:** una **prestación defectuosa** del mismo, conforme a las especificaciones desarrolladas en la Circular Interpretativa sobre fundamentos de la garantía legal citada.

Así, y recién entonces, podrá entenderse satisfecho este supuesto de procedencia, que habilita el ejercicio de la garantía legal.

2. Estar dentro del plazo establecido en la LPDC

En segundo lugar, este derecho tiene una limitación temporal para su ejercicio, que consiste en un plazo determinado, dentro del cual se podrá reclamar su cumplimiento. Plazo que, una vez transcurrido, extingue la posibilidad de exigir las opciones o remedios que la ley establece, judicial o extrajudicialmente.

Por este efecto tan concluyente, el consumidor debe realizar un análisis más detenido al respecto, pues precisa tener claridad del lapso en específico que corresponde a cada una de las categorías de supuestos, así como también, comprender la forma en que debe ser determinado el plazo para establecer las fechas exactas entre las cuales rige la garantía legal.

Para ello, es fundamental poner atención a las siguientes distinciones, según sea el caso que necesite aplicar:

a. Bienes en general. Dependiendo del tipo de bien o producto, respecto del cual se requiera ejercer la garantía, conforme al artículo 21 de la LPDC, los plazos serán los siguientes:

a.1. Bienes durables: A esta categoría de bienes corresponden todos aquellos bienes o productos que no cumplan con las características para ser considerados como "pericibles" y, por lo tanto, alude a bienes como bolígrafos, vestuario, automóviles, electrodomésticos, muebles, bolsos, mochilas, calzado, etc. Para ese tipo de bienes, el plazo es de **6 meses** siguientes a la fecha en que el consumidor recibió su producto.

Por lo tanto, si un consumidor compró un hervidor de forma presencial en una tienda de retail, el día 2 de enero de 2023 y se lo entregaron en ese momento, tendrá hasta el 2 de julio de 2023 para ejercer la garantía legal respecto de éste.

Distinto es el caso del consumidor que compró el mismo hervidor de forma no presencial, lo que se denomina "a distancia", por ejemplo, a través de la página web del retail; por medio de una compra telefónica; por una aplicación; por catálogo u otro tipo de plataforma comercial. En estos casos, el plazo se comenzará a contar desde la fecha en que el consumidor recibió efectivamente el producto.

En este escenario, si el consumidor realizó la compra el día 2 de enero de 2023, el despacho del mismo demoró una semana, por lo que recibió el hervidor el día 9 de enero de 2023, el consumidor tendrá hasta el día 9 de julio de 2023 para exigir el cumplimiento de la garantía legal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a.2. Bienes perecibles: El inciso 7° del artículo 21 de la LPDC, hace referencia a esta categoría de bienes, como aquellos productos que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves. Tal sería el caso del jabón líquido, de una crema o ungüento facial, la fruta o verdura fresca, sales de baño, una barra de chocolate, entre otros.

Para este tipo de bienes o productos, que se consumen de forma rápida, la LPDC dispone que el plazo establecido para ejercer la garantía será aquel que esté impreso en el mismo producto o en su envoltorio, como ocurre con esos productos que en su envase o envoltorio indican su fecha de expiración y siempre que esa fecha sea inferior a los seis meses establecidos en la LPDC. Por lo tanto, se entenderá que son perecibles aquellos bienes que por su naturaleza (principalmente orgánico), no sea razonable esperar que su consumo se efectúe en un tiempo muy lejano, como por ejemplo, una bandeja de champiñones naturales.

De esta manera, si un consumidor el día 2 de enero de 2023 compra una barra de chocolate con almendras⁴, cuya fecha de expiración es el 2 de enero de 2024, según lo indica su envoltorio. Entonces, el consumidor tendrá hasta ese día para ejercer su derecho de garantía legal respecto de ese producto.

Por el contrario, si no se informa la fecha de vencimiento o expiración del chocolate, según lo dispuesto en la LPDC, el consumidor tendrá el plazo de 7 días, contados desde la fecha en que recibió el producto. En consecuencia, si el consumidor compró el chocolate de forma presencial en el supermercado, los 7 días se deberán contar desde el 2 de enero de 2023 y tendrá plazo hasta el 9 de enero de 2023 para ejercer la garantía, esta última hipótesis no incide en la fecha que el producto se descomponga que podría ser de meses u años.

Pero si el chocolate fue comprado de forma no presencial, o a distancia, el plazo debe ser contado desde que el consumidor recibió el chocolate. Por ejemplo, si el pedido del supermercado por delivery demora 2 días y el consumidor recibe el chocolate el día 4 de enero de 2023, entonces tendrá hasta el día 11 de enero de 2023 para exigir su derecho a la garantía legal respecto de ese producto.

Por último, se debe tener claridad que para el ejercicio del derecho de garantía legal respecto de cualquier tipo de bien (durable o perecible), el defecto o deficiencia del producto tiene que corresponder a aquellos contemplados en los artículos 19 o 20 de la LPDC, es decir, **vicios de cantidad⁵ o deficiencia en la calidad o aptitud**, el consumidor dispone de **6 meses, el informado en el envase o 7 días**, según sea el caso.

b. Servicios. Siguiendo con la diferenciación de los plazos, corresponde analizar a la luz de lo dispuesto en el artículo 41 de la LPDC, el caso para el que se requiera ejercer el derecho de garantía legal respecto de un servicio prestado de manera defectuosa.

⁴ Para estos efectos, imaginar que en los hechos el chocolate recibido no trae almendras, como lo dice su envase.

⁵ Para estos efectos, imaginar que el envase del chocolate recibido informa que éste pesa 250 g. pero realmente trae 100 grs. de chocolate con almendras.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Similar a lo que se estableció para el caso de los bienes perecibles, la LPDC dejó a cargo del proveedor, el deber de **informar por escrito, en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hará responsable del servicio**. Sin perjuicio de ello, el mismo artículo establece que “en todo caso”, el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño ocasionado dentro de los **30 días hábiles**, contados desde la fecha en que se hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado⁶.

En conclusión, tratándose de los servicios, el plazo para ejercer la garantía legal se determina conforme a las siguientes hipótesis:

b.1. El proveedor informa un plazo: El consumidor cuenta con el plazo informado por el proveedor, el que debe constar por escrito sin importar el tipo de documento en que se contenga esta información.

Este puede ser el caso de un consumidor que contrata con una empresa de decoración, el servicio de instalación de papel mural para uno de los dormitorios de su casa. De forma previa al contrato, el proveedor entregó un presupuesto al consumidor, en el que se informa que la empresa se hace responsable por sus servicios durante el plazo de 2 meses.

El servicio de decoración-instalación termina el 2 de enero de 2023, momento en que el consumidor inspecciona el trabajo y se da cuenta que en uno de los muros el papel está visiblemente dañado, y que además, éste no cubre la totalidad de la pared. Bajo estas condiciones, el consumidor podrá ejercer la garantía legal del servicio hasta el día 2 de marzo de 2023.

b.2. El proveedor no informa plazo: El consumidor no cuenta con un documento escrito en que se indique un plazo durante el cual el proveedor se hará responsable del servicio.

En esta situación, es la propia LPDC que establece un plazo⁷ durante el cual el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño del servicio prestado. Dicho plazo corresponde al lapso de 30 días hábiles, contados desde la fecha en que se hubiere terminado la prestación del servicio.

Por lo tanto, si el servicio de instalación del papel mural termina el día 2 de enero de 2023, habrá que contar uno a uno los 30 días hábiles, para establecer la fecha exacta en que termina la garantía. En consecuencia, para esta hipótesis, el consumidor podrá ejercer la garantía legal del servicio hasta el día 6 de febrero de 2023.

b.3. El proveedor informa un plazo inferior a 30 días hábiles: El consumidor cuenta con el plazo informado por el proveedor, plazo que consta por escrito pero corresponde a un lapso inferior a los 30 días hábiles.

Esta hipótesis se puede ilustrar en los siguientes escenarios: (a) El plazo informado es un número inferior o igual a 29 “días hábiles”; (b) El plazo informado es un número igual o inferior a 30 “días corridos”; (c) El plazo informado corresponde a un número igual o inferior a 30 “días”

⁶ Este último, en caso de que el servicio contratado haya sido el de reparar un producto.

⁷ En el artículo 41, inciso 2º, de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

solamente; o (d) El plazo informado es de 1 mes. En su contabilización, todos los escenarios propuestos, contienen una cantidad de días menor que 30 días hábiles.

Por último, como se ha descrito anteriormente, aquellos casos en que el proveedor **no informa** el plazo por escrito **o informa uno inferior** que 30 días hábiles, regirá aquel dispuesto en el artículo 41 inciso 2° de la LPDC, vale decir, **30 días hábiles**.

Lo anterior, dado que la expresión "*en todo caso*" del referido inciso, implica que sin perjuicio del plazo informado por el proveedor, el consumidor siempre podrá reclamar la garantía legal durante los 30 días hábiles posteriores a la prestación efectiva del servicio.

2.1. Cómputo de los plazos

Sin perjuicio de los aspectos analizados en los párrafos precedentes, también se deben tener en cuenta ciertas reglas generales que son necesarias para realizar el cálculo de los plazos de la garantía legal.

Para ello, y de un modo ilustrativo, se diferenciará según la unidad de medida utilizada para expresar la extensión del plazo⁸:

- **Si el plazo se encuentra expresado en días** -como ocurre en el caso del plazo establecido para la garantía legal por servicios defectuosos- éste se deberá contabilizar a partir del día siguiente a aquel en que ocurre el hito que le da inicio; esto, pues conforme a nuestra legislación, los plazos establecidos deben ser completos, por lo tanto, no corresponde contabilizar la fracción del día en que ocurre el hito de inicio. En cuanto a la finalización del plazo, éste correrá hasta la medianoche del último día.

Ahora bien, el plazo establecido en esta unidad de medida puede ser de **días hábiles** o de **días corridos**. Tal como se señaló anteriormente el plazo para la garantía por servicios defectuosos es de días hábiles, de modo que para su cómputo no se contarán los domingos y festivos.

No ocurre lo mismo en el caso del plazo de la garantía legal para productos perecibles, el cual será de días corridos, en tanto no se establece expresamente que este sea de días hábiles; de modo que para su cómputo sí se contarán los domingos y festivos.

- **Si el plazo se encuentra expresado en meses** -como ocurre con aquel establecido para el ejercicio de la garantía legal para bienes durables- para efectos de computar su inicio, se tomará la fecha (el día) en que haya ocurrido el hito de inicio, y dicho plazo se extenderá hasta la medianoche del mismo número del día del último mes.

Ahora bien, tal como dispone el artículo 48 del Código Civil⁹, en aquellos casos en que el mes de inicio del plazo tenga más días que el mes de

⁸ Para efectos de esta explicación y sin perjuicio de que existen más categorías, tales como, horas y años, se analizarán sólo aquellos que aplican por ley a la garantía legal.

⁹ Artículo 48 inciso tercero del Código Civil dispone: "*Si el mes en que ha de principiar un plazo de meses o años constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, y si el plazo corriere desde alguno de los días en que el primero de dichos meses excede al segundo, el último día del plazo será el último día de este segundo mes.*"



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

término, y el plazo empiece a correr desde alguno de los días en que el primer mes exceda al último, el día de término del plazo será el último día del último mes.

Así, por ejemplo, si el primer día de un plazo de 3 meses fuera el 31 de enero, el día en que dicho plazo termina será el 30 de abril.

Por su parte, puede ocurrir que el proveedor desee revisar el producto para atender al requerimiento del consumidor (*como se explicará más adelante*), esta inspección debe ser realizada bajo ciertos parámetros de certidumbre y agilidad, por lo que, en principio tiene que ser **inmediata y frente al consumidor**, para luego proceder a cumplir con el remedio que ha optado éste último. Sin embargo, en el evento en que dada la complejidad del producto y/o el tipo de desperfecto que presente el bien, el proveedor no pueda efectuar la revisión de forma inmediata y necesite herramientas, tecnologías o un lapso de tiempo mayor, podrá efectuar ésta revisión en un momento posterior.

En este caso, encontrándose en ejercicio el propio derecho de garantía, **se suspenderá el plazo establecido para ejercer las garantías, legal y convencional**, según proceda durante este nuevo período de revisión.

Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho independiente que tiene todo consumidor a perseguir la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y/o morales, que se produzcan con ocasión del tiempo que el consumidor estuviere privado del bien en revisión.

2.2. Suspensión de los plazos

De acuerdo al razonamiento de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 21 de la LPDC que establece la **suspensión** del cómputo de los plazos, y en la misma línea de lo señalado en el apartado anterior; se debe tener presente que existen distintas hipótesis que dan lugar a la suspensión del cómputo del plazo para ejercer el derecho de garantía legal, por ejemplo:

- a) Durante el tiempo en que se esté **ejerciendo** cualquier tipo de **garantía convencional**. Siempre que, el inicio del plazo de la garantía convencional corresponda a una época anterior al término natural (último día) del plazo de la garantía legal de 6 meses, 7 días, 30 días hábiles o lo que proceda según el tipo de bien o servicio.
- b) Durante el tiempo que tarde la **revisión del bien**, que puede efectuar el proveedor de forma excepcional¹⁰ para identificar el supuesto de procedencia de la garantía legal o convencional. Lo anterior, pues se entiende que este examen forma parte del ejercicio de la garantía legal.
- c) Por último, si el plazo de la garantía legal del bien, coincide con la época en que el proveedor debe cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la LPDC "**Notificación de Recalls**"¹¹; de igual manera, el plazo de la garantía legal se suspenderá durante el tiempo que dure este proceso y continuará una vez que este proceso haya finalizado.

¹⁰ Tal y como fue explicado en la Circular sobre los fundamentos de la garantía legal ya citada.

¹¹ Este deber consiste en "*alertar sobre los problemas que presentan sus productos al SERNAC, para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que amerite el caso. En particular, el trámite permite a proveedores o empresas previamente registradas, notificar alertas en materias de Seguridad de Productos*". Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-9181.html>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cabe destacar que, a las hipótesis anteriores, es posible adicionar toda aquella situación que impida al consumidor ejercer su derecho a la garantía legal, cuyo impedimento provenga del ejercicio de la propia garantía legal, del ejercicio de una garantía convencional o por propia disposición de la ley.

3. Acreditar el acto o contrato

Conforme a la LPDC y la interpretación realizada por este Servicio en la Circular sobre los fundamentos de la garantía legal¹², uno de los requisitos que la Ley establece para que el consumidor pueda ejercer su derecho de garantía legal, consiste en acreditar el acto o contrato.

Es necesario destacar la importancia de esta acreditación, que si bien permite al consumidor el ejercicio de su derecho, además, importa la **identificación del proveedor específico** ante quien se debe solicitar la garantía, fijando el deber de cumplimiento de este derecho en un sujeto determinado.

En este punto, es preciso aclarar que la LPDC, más que atender al tenor literal del texto contenido en el **instrumento formal que represente el acto o contrato** (sea contrato, boleta, comprobante, voucher, etc.), persigue el resguardo de los efectos producidos por el acto de consumo en general, teniendo como mínimo indispensable el contenido de la normativa aplicable a los actos o contratos de consumo. Por lo tanto, en observancia del *Principio Pro Consumidor*¹³, este Servicio interpreta que independiente del instrumento que el proveedor haya entregado al consumidor, y en el caso de que el contenido del mismo no se encuentre conforme a la ley, se entenderá que rige la LPDC por sobre la literalidad de la información entregada por el proveedor al consumidor.

Asimismo, **en aquellos casos en que el instrumento formal contenga defectos**, tales como ambigüedades, errores, su contenido sea deficiente o insuficiente; éste **será complementado**, con la publicidad emitida en relación al producto o servicio, la práctica común y/u otras disposiciones legales atingentes, entre otras fuentes que la propia Ley establece. Adicionalmente, los términos del acto de consumo¹⁴, deben cumplir con las exigencias legales respecto de la equidad en las estipulaciones y del cumplimiento de los contratos de adhesión.

Por este motivo, la Ley permite al consumidor acreditar el acto o contrato, mediante la "*documentación respectiva*" y "*todos los medios de prueba que sean conducente*"¹⁵, es decir, para acreditar la relación contractual y por ende la aplicación de la garantía legal, son válidos los documentos tales como la boleta de compra, el contrato de compra, contrato de prestación de servicios, la factura, comprobantes de pago, voucher, recibo de dinero, cheques o vale vista emitidos al proveedor, cartola de cuenta bancaria, u otros similares. Así también, al hacer referencia a los medios de prueba conducentes, se amplía el espectro de instrumentos que los consumidores podrán utilizar para cumplir con este requisito¹⁶.

¹² Resolución Exenta N° 586, de fecha 13 de septiembre de 2023. Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77082.html>.

¹³ Artículo 2° ter de la LPDC.

¹⁴ Que para efectos de la LPDC y de esta Circular, es un contrato de adhesión.

¹⁵ Artículo 21 inciso final de la LPDC.

¹⁶ Como por ejemplo, fotografías, grabaciones en video, grabaciones de audio, correos electrónicos, etc.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este mismo sentido, este Servicio interpreta que para aquellos casos en que estos instrumentos han sido extraviados o desgastados por el transcurso del tiempo, los proveedores al disponer de toda la información sobre el producto o servicio que comercializa y quienes en cumplimiento de la normativa sectorial¹⁷, deben contar con ciertas herramientas tecnológicas para la emisión de la boleta electrónica de venta de bienes y servicios, están en condiciones de proporcionar a los consumidores copia de los mismos, facilitando el correcto ejercicio de sus derechos. Lo anterior, en la medida que el consumidor pueda proporcionar información suficiente para la identificación de esta boleta, como fecha exacta de la compra, el rut o nombre en caso de haberse solicitado en la compra u otras.

Finalmente, se debe tener en cuenta que la referida acreditación es un **resguardo** tanto para el consumidor como para el proveedor. Por una parte, permite a los consumidores establecer su derecho indubitado a la garantía legal, respecto de un bien o servicio en concreto; y, por otra, permite a los proveedores identificar el producto, su origen, materiales, funcionalidades, entre otras características y tener a la vista los antecedentes propios del bien adquirido o del servicio contratado por el consumidor.

4. El deterioro del bien no se deba a un hecho imputable al consumidor

Primero que todo, previo al análisis de este requisito, hay que tener en cuenta el **ámbito específico al que se circunscribe**, esto es, sólo la comercialización de bienes y para el caso en que se haya producido un deterioro del mismo. Sin perjuicio de lo anterior, es posible que opere la garantía legal respecto de un bien que no ha sufrido deterioro alguno, pero que presente alguno de aquellos vicios denominados *vicios de cantidad del bien y/o defectos en la calidad o aptitud* y que se encuentran establecidos en la LPDC¹⁸. En resumen, este requisito sólo operará en aquellos casos en que el consumidor **necesite ejercer el derecho de garantía respecto de un bien que se haya deteriorado, por defectos de calidad o aptitud** del mismo.

Ahora bien, en segundo lugar, teniendo claro el contexto de aplicación del requisito, es preciso dilucidar a qué refiere la ley con la expresión: "*siempre que éste (el producto) no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor*"¹⁹.

Para ello, es necesario analizar las siguientes características del requisito:

1. Corresponde a un límite del ejercicio del derecho de garantía legal: Del citado artículo se desprende que existe una única causal, establecida en la LPDC, que restringe el ejercicio del derecho y, consecuentemente, es una excepción para su cumplimiento. Asimismo, **como toda excepción, para efectos de su aplicación, siempre debe ser analizada en forma restrictiva.**
2. Contiene un supuesto de hecho: Este supuesto de hecho implica una condición positiva, puesto que de verificarse el supuesto de hecho (condición positiva o infracción a la restricción) el consumidor no podrá ejercer su derecho de garantía. Pues bien, en cuanto a este supuesto, en

¹⁷ Artículo 54 del Decreto Ley N° 825, sobre Impuesto a la Venta de Bienes y Servicios, y cuyas excepciones se encuentran reguladas de forma específica.

¹⁸ Resolución Exenta N° 586, páginas 4, 8 y ss. Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77082.html>.

¹⁹ Artículo 21, inciso primero de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

términos simples consiste en que **de existir un deterioro en el producto, éste se haya producido por cualquier causa o motivo, salvo uno que pueda ser atribuido al consumidor.**

De esta manera, para realizar un análisis restrictivo de este requisito, es necesario examinar los términos precisos utilizados por el legislador en la redacción de la norma. En este sentido, destaca la utilización del vocablo "*imputable*" y no otro término más sencillo, como referencia a la acción de atribuir, culpar o responsabilizar.

La importancia de lo anterior radica en que para dar una correcta interpretación a esta norma, se requiere, primero, **comprender el sentido natural y obvio de la expresión imputable²⁰**, expresión que califica como adjetivo y que se atribuye a una cosa o persona. Su significado se encuentra íntimamente relacionado con el verbo *imputar*, y éste a su vez, consiste en aquella actividad de "*atribuir la responsabilidad de un hecho reprobable*"²¹.

Ahora bien, aclarado el concepto, es preciso identificar al sujeto que se encuentra facultado para ejecutar esta actividad de "atribuir" (al consumidor) la responsabilidad del hecho que pudo originar el desperfecto del producto. En este sentido, la imputación de responsabilidad, no es una actividad cotidiana o de cualquier naturaleza, sino que, corresponde a aquellas competencias que nuestro ordenamiento jurídico ha establecido como propias de los Tribunales de Justicia y, por lo tanto, esta calificación es exclusiva de dicho órgano.

Por lo tanto, si bien el proveedor puede considerar que el origen del desperfecto pueda atribuirse a un acto del consumidor, ello no es concluyente ni menos limita a este último a exigir el ejercicio del derecho ante los tribunales competentes. De la misma forma, el proveedor, deberá probar ante el tribunal, que la responsabilidad del hecho que originó el deterioro recae en el consumidor. Entonces, si el proveedor que se niega a cumplir con las obligaciones que se originan a raíz del derecho de garantía legal, argumentando que el consumidor es responsable del desperfecto o deterioro del bien, el consumidor siempre podrá recurrir ante los Juzgados de Policía Local competentes para sea el tribunal quien se pronuncie, determine a quién corresponde atribuir la responsabilidad y si resulta aplicable el ejercicio de la garantía legal para el caso particular.

Finalmente, a la hora de establecer responsabilidades (por el Tribunal), se debe tener como **antecedente primordial la oportunidad, el tipo, calidad, claridad y contenido específico de la información** que el proveedor proporcionó al consumidor sobre el producto comercializado. Dicha información puede tener diversas presentaciones, tales como, instructivos de uso y mantenimiento, instructivos de armado, advertencias de seguridad, publicidad en redes sociales, entre otras.

De modo que, si la información entregada al consumidor fue, en alguna medida, errónea o insuficiente; el consumidor no es responsable al recibir dicha información deficiente, por ende el proveedor debe responder por la garantía legal del producto.

²⁰ Definida por la Real Academia Española como, "*adj. Que se puede imputar*". Disponible en: <https://dle.rae.es/imputable?m=form>.

²¹ Disponible en: <https://dle.rae.es/imputar>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

B. Identidad del sujeto ante quien se debe dirigir el ejercicio de este derecho

Verificados los requisitos que habilitan al consumidor para ejercer su derecho de garantía legal, es necesario que éste tenga claridad ante quién debe efectuar la solicitud.

Para ello, no basta sólo conocer la definición de proveedor que contiene la LPDC, conforme a la cual son proveedores: "(...) *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*

*No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente*²², sino que, además, idealmente todo consumidor debería estar en condiciones de identificar a este sujeto proveedor entre los distintos individuos que pueden intervenir en la cadena de consumo.

Por este motivo, habrá que tener en cuenta toda normativa complementaria que contribuya a determinar a los proveedores en la relación de consumo, tales como, los artículos 21, 22, 43, 46, 47, 49 bis de la LPDC; el Decreto 6 que Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico y cualquier otra normativa sectorial que sea aplicable a cada caso específico, considerando la jerarquía normativa de cada una.

En tal sentido y conforme a los artículos citados, atendido el lugar que ocupe en la cadena de consumo un proveedor podrá actuar en la relación de consumo utilizando cualquiera de las siguientes denominaciones: **comerciante, vendedor, prestador²³, intermediario, operador, importador, distribuidor, fabricante o quien elabora un producto.**

Sin perjuicio de lo cual, para efectos de esta Circular, se pondrá especial atención a las denominaciones de proveedor enumeradas en el artículo 21 de la LPDC y que se identifican a continuación:

1. Vendedor

Se identifica como vendedor a aquel sujeto con quien un consumidor se relaciona directamente para comprar productos o contratar servicios y que, puede utilizar cualquiera de las denominaciones antes mencionadas, siempre y cuando, junto con aquellas actividades coincida con ser el individuo (persona natural o jurídica) que se relaciona de forma directa con el consumidor.

2. Fabricante

Es la persona natural o jurídica que se dedica, esencialmente, a producir bienes que serán comercializados. Este individuo puede ser fabricante y vendedor a la vez, en circunstancias que el mismo sujeto elabora el producto pero también lo comercializa en forma directa, sin intermediarios.

²² Artículo 3º, inciso segundo, número 2 de la LPDC.

²³ Para el caso de productos o servicios financieros también se incluye al acreedor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Importador

Un importador, corresponde a aquel individuo que introduce productos de un país en otro país; para efectos de esta circular, la finalidad de la importación es la comercialización de los productos. El importador puede intervenir en la relación de consumo como distribuidor de un fabricante o una marca específica, y además, como vendedor directo u operador de una plataforma, para la venta a distancia.

Conforme a lo anterior, es posible distinguir tres hitos importantes en la cadena de comercialización de un bien o servicio, esto es relevante para los consumidores en la medida que **según el remedio²⁴ que éstos prefieran, deberán identificar el sujeto específico a quién requerir el cumplimiento de la garantía legal del producto o servicio.**

Por ende, tal como lo establecen los artículos 21 y 41 de la LPDC, según el supuesto de hecho en que se encuentre el consumidor, deberá observar las siguientes directrices:

a. El bien presenta anomalías cuantitativas. (artículo 19 LPDC)

a.1 Independiente del remedio que elija *-reposición de la cantidad faltante, bonificación del precio pagado en exceso o devolución del precio pagado en exceso-* el consumidor deberá dirigir su requerimiento **al vendedor**. Es decir, el sujeto con quien ha contratado directamente.

b. El bien presenta deficiencias de calidad o aptitud. (artículo 20 LPDC)

b.1 *Reparación gratuita del bien:* los consumidores pueden dirigirse y solicitar la reparación a **cualquiera de los tres proveedores que participan en la cadena productiva, esto es, el vendedor, fabricante o importador, o todos en conjunto.**

b.2 *Reposición, previa restitución del bien:* en principio, el consumidor deberá dirigir su solicitud ante el **individuo con quien contrató, es decir el vendedor.**

- En caso de ausencia del vendedor, por estar sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante, el consumidor podrá pedir la reposición del producto a los otros proveedores partícipes de la cadena de producción, es decir, el **fabricante o el importador.**

b.3 *Devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien:* el consumidor puede solicitar la devolución del dinero sólo **al vendedor**. Por este motivo, en caso de ausencia de este sujeto, el consumidor sólo tendrá la posibilidad de elegir la reparación o la reposición del producto.

²⁴ Remedio que conforme a la Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal, que en caso de **deficiencia cuantitativa del bien** podría ser la reposición de la cantidad faltante, bonificación del precio pagado en exceso o devolución del precio pagado en exceso; **deficiencia de calidad de bien** puede optar entre reparación gratuita del bien, reposición del bien o devolución de la cantidad pagada, previa restitución del producto defectuoso; **prestación defectuosa del servicio** el consumidor puede elegir entre la nueva prestación del servicio sin costo para él, o la devolución de lo pagado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

c. El servicio fue prestado de manera defectuosa.

El artículo 41 de la LPDC no establece distinciones en relación a qué sujeto está obligado a cumplir algún remedio en específico. Por lo tanto, se estará al contenido del artículo 43 y que dispone "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables".

Conforme a lo anterior, realizando una interpretación armónica de la ley y con aplicación del Principio pro consumidor, este Servicio concluye lo siguiente:

c.1 *Prestación nuevamente del servicio sin costo para el consumidor:* el consumidor podrá dirigir su solicitud ante el **individuo con quien contrató el servicio** y/o ante **aquel que ejecutó la prestación** del mismo, en la medida que sean distintos sujetos.

- En caso de ausencia posterior del vendedor, por estar sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante, el consumidor sólo se podrá dirigir **contra aquel sujeto que prestó efectivamente el servicio.**

c.2 *Devolución de lo pagado:* el consumidor podrá dirigir su solicitud ante el **individuo con quien contrató el servicio.** Ahora bien, en caso de ausencia posterior del vendedor, utilizando el mismo sistema descrito el punto b.3 anterior, el consumidor sólo podrá **solicitar la prestación del servicio nuevamente,** a aquel **sujeto que ejecutó la prestación defectuosa.**

II. Efectos del ejercicio de la garantía legal

A continuación, se abordarán todas las consecuencias (actividades) que desencadena el ejercicio del derecho de garantía legal. Para lo cual, se realiza un análisis de lo que interpreta este Servicio, desde la perspectiva del proveedor requerido, sobre los pasos a seguir; la forma en que se deben ejecutar todas las actividades consecutivas y la temporalidad de las mismas; las obligaciones adicionales contenidas en la LPDC que surgen de este derecho y su alcance.

Conforme a lo anterior, **cualquiera sea la identidad del proveedor requerido,** este sujeto ejecutará ciertas actividades propias del proceso de cumplimiento de la garantía legal, según la etapa en que se encuentre:

A. Etapa de requerimiento o solicitud inicial

Inicia con la solicitud propiamente tal del consumidor y culmina con la respuesta del proveedor requerido. Cabe destacar que, en esta etapa, cobran relevancia las declaraciones de cada parte y la forma en que éstas son manifestadas. Entendiendo como tales, la declaración del consumidor de ejercer su derecho de garantía legal y la respuesta afirmativa o negativa del proveedor, ambas sin ambigüedades, tal y como se describe a continuación:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- En primer lugar, partiendo del supuesto que el consumidor ya verificó la concurrencia de todos los requisitos que lo habilitan para ejercer su derecho de garantía legal (respecto del bien o servicio); se dirige al proveedor mediante los canales de comunicación dispuestos por éste, y le comunica su intención de hacer efectiva la garantía legal respecto de un bien o servicio específico.

Cabe destacar que esta solicitud debe ser clara, de manera que para el proveedor no exista dudas que se encuentra en la etapa de *post venta*, frente al ejercicio del derecho de garantía legal y no otro derecho, como por ejemplo, el derecho a retracto, garantía convencional u otro.

- En segundo lugar, habiendo tomado conocimiento de la solicitud, el proveedor debe reiterar al consumidor las indicaciones precisas sobre cómo y cuándo poner a disposición el producto, así como también, los antecedentes indispensables para gestionar la solicitud. Informando también, cuánto demora el proceso en su totalidad y todos los pasos a seguir.²⁵
- Por último, recibida la solicitud, los antecedentes y el producto según corresponda, el proveedor está obligado a entregar una respuesta al consumidor dentro del plazo establecido. En dicha respuesta, deberá indicar de forma **clara e inequívoca**, si accede o no a la solicitud.

Ahora bien, es posible que en esta etapa inicial eventualmente se verifique una instancia extraordinaria, consistente en la **revisión y diagnóstico**, por parte del proveedor, respecto del desperfecto de que adolezca el bien. Esta instancia es necesaria de analizar a fin de tener claridad del estándar mínimo que este Servicio considera como aceptable en la actuación de un proveedor.

Al respecto, tal como fue anticipado en la Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal, ésta revisión "**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 embargo, también puede ocurrir que al proveedor, por factores ajenos a su propia voluntad, le sea impracticable realizar esta inspección previa de forma inmediata, razón por la cual deberá trasladar el producto a otro lugar y/o efectuar la inspección en un tiempo superior al plazo implícito que supone la "inmediatez".

Cabe destacar que, para este Servicio, tales casos son aún más excepcionales y, por lo tanto, requerirán la concurrencia de alguno de los siguientes presupuestos específicos:

- a) Tratarse de **productos de mayor complejidad o sofisticación técnica**, como ciertos artículos electrónicos, maquinarias, vehículos motorizados u otros bienes de naturaleza similar;

²⁵ Esta información sólo es una reproducción de aquella que el proveedor ya puso a disposición de los consumidores en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros, en cumplimiento del deber establecido en el artículo 20 de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) **Productos cuya falla, y sus respectivas causas, no sean evidentes o manifiestas**, motivo por el cual, se requiera un análisis más acabado que la simple observación del mismo;
- c) **Productos** con fallas cuyo diagnóstico requiera, como única forma de realizarlo, de una **infraestructura especial o de personal no presente que disponga de capacitaciones específicas**; y/o,

De lo anterior se desprende que el proveedor deberá dedicarle un lapso de tiempo mayor a la revisión, a diferencia de aquella que se realiza en el mismo acto del ejercicio de la garantía legal, lo que implica privar al consumidor del producto adquirido. De esta forma, para efectuar esta revisión y diagnóstico previo "excepcional", el proveedor deberá contar con la **autorización expresa del consumidor**. Dicha autorización tiene que cumplir, al menos, con los siguientes requerimientos:

1. Constar por escrito en un instrumento-documento, que contenga aquella información indispensable para identificar al sujeto dueño del producto, sus datos de contacto, etc., junto con la singularización del producto específico, dimensiones, color, marca y cualquier otro distintivo que permita su reconocimiento;
2. Contener una descripción de las condiciones actuales específicas del producto al momento de su entrega, con la causa o motivo de su ingreso a revisión;
3. Indicar el tiempo máximo que tardará el diagnóstico, el que deberá ser razonable (conforme al producto), de manera que el consumidor tenga certezas respecto de la época en que el proveedor devolverá el producto y entregará la respuesta definitiva;
4. Contener el detalle específico de los análisis necesarios para ejecutar adecuadamente la revisión, por ejemplo, indicar si requiere desmontar-desarmar el producto por completo o alguna parte del mismo, la rotura de algún sello o el retiro de algún precinto que garantice la autenticidad del producto o su condición de "nuevo";
5. Especificar la metodología, la especialización de los técnicos encargados, las herramientas o maquinaria (marca y composición), que se utilizarán en la inspección; y por último,
6. Expresar de forma clara e inequívoca, que la autorización es libre, la circunstancia de que el consumidor cuenta con la posibilidad de negarse a la misma, los derechos que lo amparan y las herramientas que dispone para perseguir igualmente el cumplimiento de su derecho a la garantía legal.

Cabe destacar que, conforme a lo enunciado precedentemente, en relación a los elementos indispensables para calificar la manifestación del consumidor como "**autorización expresa**", deberá contener todos ellos. En consecuencia, en caso de faltar alguno de éstos, este Servicio interpreta que el consumidor no ha otorgado el consentimiento y, por lo tanto, en caso de que el proveedor actúe sin la autorización del consumidor, constituye una vulneración al ejercicio de la garantía legal, dando pie para que el consumidor presente las acciones judiciales pertinentes. Asimismo, se entiende que tal conducta implica una





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

actitud, por parte del proveedor, de entorpecer el ejercicio de la garantía al establecer condiciones menos cómodas para el ejercicio de ésta, por tanto, es susceptible de ser sancionado por la autoridad correspondiente a una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

Una vez obtenida la autorización y el producto para esta revisión especial, el proveedor procederá a ejecutar sólo aquellas actividades autorizadas previamente por el consumidor; luego de lo cual, tendrá que devolver el producto en conjunto con un **Informe de Diagnóstico**, que no será vinculante para el consumidor y, además, entregarle la **respuesta definitiva a la solicitud**.

Sin embargo, en caso de que la respuesta del proveedor sea desfavorable para el consumidor, es preciso destacar que esta circunstancia no le impedirá perseguir igualmente el cumplimiento de su derecho de garantía legal y de las indemnizaciones correspondientes, ante los organismos e instancias que sean competentes.

B. Etapa de cumplimiento efectivo

Esta etapa inicia con la respuesta favorable del proveedor requerido y culmina con la ejecución del remedio específico, por el cual optó el consumidor. En esta etapa de los efectos asociados al ejercicio de la garantía legal, es necesario tener en cuenta que, el cumplimiento del remedio precisa ser ejecutado de inmediato o a la brevedad, puesto que el consumidor ya dio íntegro cumplimiento a su obligación de pago, esto implica que cualquier tipo de retraso por parte del proveedor podría significar un perjuicio adicional al consumidor agraviado.

Ahora bien, en esta instancia es necesario distinguir el supuesto de hecho (hipótesis), que originó la "activación" del derecho de garantía legal.

En primer término, respecto de aquella hipótesis de **deficiencia o anomalía cuantitativa respecto de los bienes adquiridos**, conforme al cual la cantidad o contenido del producto es inferior al informado (art. 19), según el consumidor haya optado por:

1. La reposición del contenido o cantidad de producto que falta. El proveedor, a requerimiento del consumidor, está obligado a entregar el producto o cantidad de producto, que falte para completar el contenido informado y por el cual el consumidor ha pagado un monto específico. Lo anterior, siempre y cuando queden existencias del producto comprado, de lo contrario el consumidor deberá optar por alguna de las siguientes alternativas.
2. La bonificación del precio pagado en exceso. Conforme a este remedio, el proveedor se encuentra obligado a "bonificar" o descontar al consumidor, la cantidad que pagó en exceso (por el producto faltante), en la compra de otro producto diverso.
3. La devolución del precio pagado en exceso. Si el consumidor opta por este remedio, el proveedor se verá en la obligación de devolver la fracción de precio que éste pagó en exceso por el producto, es decir, la cantidad de dinero proporcional al contenido o cantidad del producto faltante. Aquí es importante recalcar que, cuanto más tiempo tarde el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proveedor en cumplir con esta devolución de dineros, más posibilidades existen que el monto a pagar aumente en favor del consumidor.

Lo anterior, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 27 de la LPDC, que establece: "**Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de la restitución. Dicho reajuste se calculará según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva**". (énfasis añadido)

En segundo lugar, en aquellas hipótesis sobre **deficiencias en la calidad o la aptitud del bien**, en consideración a los fines para los cuales fue adquirido (art. 20). Según el consumidor haya optado por:

1. La reparación del producto

Si bien, la reparación surge como una obligación adicional del proveedor a consecuencia del ejercicio de la garantía legal, también es un servicio por sí mismo. Y en este sentido, debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) *Previo a la elección del consumidor (o contratación):* **La entrega al consumidor de toda aquella información que la ley mandata.** Por ejemplo: identificación del servicio, instructivos que corresponda, la circunstancia de utilizar partes o piezas refaccionadas, el plazo máximo que demora la reparación, entre otros.
- b) *Entrega del producto:* el proveedor elaborará un **informe o comprobante de ingreso**, que contemple la singularización del producto, la individualización de la persona que entregue el bien, la fecha y condiciones actuales específicas del producto al momento de su entrega, con la causa o motivo de su ingreso a revisión.
- c) *En la reparación misma:* **el empleo de componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate.** El Servicio interpreta que se puede dar cumplimiento a esta exigencia con la utilización de repuestos, partes o piezas "originales"²⁶, de una calidad similar o superior, elaborados con los mismos materiales. Esta actividad debe ser ejecutada por el proveedor, cumpliendo ciertos estándares de **certidumbre y celeridad**, de modo que, la afectación a la propiedad del consumidor sobre el producto sea mínima. Por este motivo, el plazo máximo deberá ser razonable y así evitar dilaciones desproporcionadas o indebidas.
- d) *Devolución del bien reparado:* en primer lugar, ésta debe verificarse **dentro del plazo y en la forma establecidos** e informados al consumidor. **Conjuntamente, se deberá entregar un informe detallado** de cada modificación y/o alteración que requirió el bien para su reparación, así como también la

²⁶ Para efectos de esta Circular, se entenderá por original las partes o piezas de la misma marca del producto.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

identificación de aquellas partes o piezas que fueron sustituidas. Este informe no tendrá mayor valor que el de servir como constancia de la entrega efectiva del producto y como documento informativo.

2. La reposición del producto

Respecto de este remedio, resulta importante la regla que establece el artículo 20 inciso final de la LPDC, conforme al cual **la reposición se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo del bien, siempre que sea por otra igual a la que se restituye**. Ello implica que, este remedio podrá verificarse respecto del producto en su totalidad o una parte del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior (parte o totalidad del bien), en la ejecución de éste remedio, se deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- a) **Restitución del producto, parte, pieza o módulo defectuoso, según corresponda.** Esta es una condición establecida por ley para el consumidor, pues es éste quien estará obligado a efectuar esta entrega al proveedor o quien éste designe; sin perjuicio de lo que sea de cargo del proveedor, como traslado u otra facilidad ofrecida en la venta.
- b) **Que el intercambio de pieza o producto se efectúe entre dos objetos iguales.** Es decir, que ambos sean idénticos, por lo tanto, para que el proveedor pueda cumplir con este remedio, la pieza o bien a sustituir debe estar disponible en el mercado. En caso contrario, dada la imposibilidad material antes señalada, el consumidor se verá limitado a elegir entre alguna de las otras dos alternativas restantes (reparación del bien o devolución de la cantidad pagada).
- c) **Forma en que se debe dar cumplimiento a este remedio:** en principio, **el cumplimiento deberá ser inmediato**, es decir, la entrega del producto o pieza nueva debe ser **simultánea a la restitución del objeto defectuoso**. Sin embargo, en aquellos casos en que el producto/parte no se encuentre disponible o en poder del proveedor al momento de la restitución, **el proveedor deberá informar al consumidor el plazo²⁷ que tardará en entregar o remitir el objeto** que corresponda.

3. La devolución del dinero

Este remedio, opera en forma similar a la reposición ya analizada, con algunos matices relacionados a lo que "se intercambia", a saber, el producto defectuoso por la devolución de la cantidad pagada. Sin perjuicio de lo cual, a continuación se analizan uno a uno los requisitos mínimos:

- a) **Restitución del bien defectuoso.** Tal y como en el caso anterior, este requerimiento atañe directamente al consumidor, pues éste deberá entregar el producto al proveedor o quien éste designe; sin perjuicio de lo que sea de cargo del proveedor, como traslado u otra facilidad ofrecida en la venta.

²⁷ Plazo que deberá ser **razonable** y así evitar dilaciones desproporcionadas o indebidas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) *Que el bien sea entregado a cambio de la devolución del dinero pagado.* A diferencia de la reposición, este intercambio consiste en que el consumidor entregue al proveedor el producto defectuoso, a cambio de la devolución del dinero que pagó por éste. En esta hipótesis, también es relevante la rapidez con que el intercambio se verifique, ya que la ley no especifica si con la expresión “cantidad pagada” se hace referencia a un valor nominal (que es invariable en el tiempo), o a un valor real (que variará en relación a la moneda); por lo tanto, este Servicio comprende que la fórmula establecida en el artículo 27 de la LPDC²⁸, también incide en la determinación del monto a devolver, como una medida para incentivar el cumplimiento rápido y efectivo de esta obligación.
- c) *Forma en que se debe dar cumplimiento a este remedio:* en principio, **tiene que ser inmediato**, considerando que todo proveedor debería contar con cierto activo (o provisión) en dinero para utilización inmediata en caso que surja algún imprevisto. Esta inmediatez consiste en que **la entrega del bien suceda de forma simultánea a la devolución de la cantidad de dinero pagada**, de manera que se desincentive las respuestas tardías, que implican un incumplimiento de la garantía legal.

Por último, se debe precisar que, para el caso en que conforme a la oferta del proveedor el consumidor adquiera un producto con instalación, este Servicio interpreta que en tales casos, se entenderá que el contrato corresponde a la venta de un producto, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 1.996 del código civil, conforme al cual se entiende que conforman en la venta de un producto, tanto el propio bien como la instalación del mismo.

Y, por lo tanto, el proveedor deberá responder por los defectos que presente el producto a causa de la instalación deficiente, conforme a las reglas de la garantía legal para bienes. Todo ello, independiente de la acción que tiene el consumidor para obtener la reparación por los perjuicios sufridos.

Finalmente, cuando se trate de un caso en que el **servicio contratado se ejecutó de manera defectuosa**, en relación al objeto y condiciones convenidas (art. 41), y el consumidor opte por:

1. Nueva prestación del servicio, sin costo para el consumidor

Conforme a esta alternativa, el proveedor estará obligado a ejecutar nuevamente el servicio, cualquiera que éste sea **y deberá ser ejecutada con estricto apego a las condiciones en que fue contratado el servicio y el objeto del mismo.**

Cabe destacar que, a pesar de que esta alternativa surge como una obligación adicional del proveedor a consecuencia del ejercicio de la garantía legal, también es un servicio por sí mismo. Y en este sentido, debe cumplir con todos los requisitos mínimos establecidos para la

²⁸ “Artículo 27.- **Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución.** Dicho reajuste se calculará según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.” (énfasis añadido)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

contratación y prestación del servicio, deberes de información, entrega de manuales, indicaciones especiales u otro similar, en la medida que correspondan. Todo lo anterior, con excepción de toda aquella información relacionada con el precio y forma de pago.

2. Devolución de lo pagado

Este remedio, a diferencia de lo que sucede en caso de que el objeto de la garantía sea un bien defectuoso, no requiere de "restitución previa" alguna. Dado que, según la naturaleza de los servicios prestados, es posible que no se pueda deshacer y/o devolver al proveedor lo prestado.

Ahora bien, es natural que la ejecución defectuosa del servicio implante en el consumidor cierto grado de desconfianza en el prestigio del proveedor y, por lo tanto, es posible aventurar que los consumidores tenderán a preferir esta alternativa por sobre una nueva prestación del mismo sujeto.

Sin perjuicio de lo anterior, la devolución aludida deberá cumplir con ciertos elementos que aseguren un estándar mínimo de calidad. Así, es preciso:

- **Cantidad específica de la suma de dinero para devolver:** Al igual que lo que ocurre con los bienes, el legislador no distingue respecto de los ítems que conforman la expresión "*lo pagado por éste al proveedor*", por lo que se entiende incluido en tal monto todos aquellos gastos adicionales accesorios a la contratación del servicio, por ejemplo, compra de materiales necesarios, el arriendo de maquinaria, implementos o herramientas de trabajo, transporte del/los sujetos encargados de ejecutar el servicio u otro similar, siempre y cuando estos dineros se hubieren pagado al proveedor.
- En esta hipótesis, también es relevante la rapidez con que se verifique la devolución, tampoco se especifica si la citada expresión hace referencia a un valor nominal (que es invariable en el tiempo), o a un valor real (que variará en relación a la moneda); por lo tanto, este Servicio comprende que la fórmula establecida en el artículo 27 de la LPDC²⁹, también incide en la determinación del monto a devolver, como una medida para incentivar el cumplimiento rápido y efectivo de esta obligación.
- **Forma en que se debe dar cumplimiento a este remedio: tiene que ser inmediato**, es decir, proceder a la entrega del dinero al consumidor por las vías que hubieren acordado al efecto. Sin necesidad de una mayor explicación.

²⁹ \Artículo 27.- **Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución.** Dicho reajuste se calculará según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva." (énfasis añadido)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Tipos de responsabilidad asociadas a este derecho

La LPDC establece en diferentes disposiciones normativas³⁰, que las responsabilidades civil e infraccional son independientes una de la otra, esto quiere decir:

- 1) Que un proveedor puede **infringir la LPDC por no respetar la garantía legal, sin ocasionar un daño civil indemnizable;**
- 2) Que el proveedor puede **infringir lo dispuesto en la LPDC, vulnerando el derecho de garantía legal de un consumidor y, además,** producto de dicha vulneración **ocasionar un daño civil indemnizable;** y,
- 3) **Ocasionar un daño civil indemnizable, sin infringir el derecho de garantía legal.**

Para comprender las interacciones antes descritas, hay que tener claro cuáles son los diferentes tipos de responsabilidad que pueden surgir de un acto u omisión del proveedor, asociadas al ejercicio del derecho de garantía legal.

A. **Responsabilidad Infraccional**

Consecuencia, asociada a una sanción o castigo³¹, que le impone la propia ley a aquellos proveedores que infrinjan alguno de los mandatos o prohibiciones obligatorios, contenidos en ella.

B. **Responsabilidad Civil (indemnizaciones pecuniarias)**

Obligación indemnizar que surge a partir del daño provocado a un consumidor, producto de una acción u omisión del proveedor. Dicha acción u omisión puede estar asociada a una infracción a la LPDC, pero ésta no es requisito de la responsabilidad civil.

Conforme a lo anterior, es posible que nos encontremos en los siguientes escenarios:

B.1 En cumplimiento de la garantía legal: Refiere a la hipótesis en que, sin perjuicio de que el proveedor ha respetado el ejercicio de derecho de garantía legal, cumpliendo con sus obligaciones y plazos, aún así producto de la falla del bien se ha originado un perjuicio adicional al consumidor. Por ejemplo, una consumidora adquirió un "producto defectuoso" estufa a parafina, la que luego de ser encendida un par de veces dejó de funcionar. La consumidora, habiendo verificado el cumplimiento de todos los requisitos legales, se dirige al vendedor para informar su intención de hacer efectiva la garantía legal y solicitar que le entreguen una nueva estufa (reposición). A lo cual, el proveedor accede sin mayores inconvenientes.

De este caso, puede surgir igualmente una responsabilidad civil del proveedor:

- *Daño emergente:* todo tipo de gastos adicionales efectivos en que incurrió la consumidora producto de la falla de la estufa, como puede ser el **valor del pasaje en taxi**, que debió tomar la

³⁰ Artículos 3 inc segundo letra e), 20, 21 y 41 de la LPDC.

³¹ Generalmente la imposición de una multa a beneficio fiscal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidora para llevar el producto a la tienda y volver a su casa con un producto nuevo.

- *Lucro cesante*: aquella ganancia (ingreso estable) que la consumidora dejó de percibir a causa del desperfecto de la estufa, esto puede verse reflejado en la **pérdida de un día imputado al feriado legal**, que la consumidora se vio obligada a solicitar a su empleador para solucionar este problema.
- *Daño moral*: en caso de haberse provocado algún tipo de dolor o molestia en los sentimientos o afectos de la consumidora, con ocasión del desperfecto de la estufa.

B.2 Por incumplimiento de la garantía legal: Situados en el mismo ejemplo anterior, todos los tipos de daños civiles podrían verse replicados e incrementados, en circunstancias que el proveedor niegue la garantía legal a la consumidora, entorpezca o dificulte el ejercicio del derecho, cumpla de forma tardía con los remedios, u otra forma de incumplimiento diverso.

En conclusión, la responsabilidad infraccional originada por incumplimiento a la garantía legal, es completamente distinta de aquella responsabilidad civil que surge por los perjuicios ocasionados por la venta de un bien defectuoso o la prestación de un servicio defectuoso. Es más, ambas pueden existir de forma independiente una de la otra, siendo su objeto y sanción distintos.

IV. Implicancias del servicio de despacho vinculado a la compra de un producto

Por último, en un escenario no menos relevante, hay que tener claridad de lo que implica para un consumidor **poner a disposición del proveedor el bien que fue adquirido con envío a domicilio**³², ya sea para que éste realice el diagnóstico previo, la reparación del producto, la reposición del producto o una pieza del mismo, o la devolución de la cantidad pagada.

Lo anterior, implica definir **qué ocurre con los costos del despacho en el marco del ejercicio de la garantía legal**. Cabe destacar que, el análisis se enmarca en el ejercicio del derecho de garantía legal, respecto de un producto cuya compra se efectuó a través de cualquier tipo de comunicación a distancia, o de forma presencial con despacho a domicilio.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que existen diversas hipótesis según cuál sea la etapa del ejercicio de la garantía legal, y cuando corresponda, también dependiendo del remedio por el cual haya optado el consumidor, tales como:

a) En la solicitud de ejercer el derecho a garantía legal, el proveedor no puede efectuar la revisión inmediata del producto, por los siguientes motivos:

1. *El producto se encuentra en el domicilio del consumidor u otro lugar*, y éste, por el motivo que sea, no está en condiciones de trasladar el bien hasta las dependencias del proveedor.

³² Para el correcto ejercicio del derecho de garantía legal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. *El producto se encuentra en las dependencias del proveedor, sin perjuicio de lo cual, excepcionalmente requiere ser trasladado a un lugar mejor equipado y con el personal especializado.*

Para atender el primero de los motivos expuestos, hay que tener en cuenta la prohibición impuesta por la LPDC al proveedor, de *no restringir, entorpecer, o establecer condiciones menos cómodas* para el ejercicio de la garantía, que aquellas que dispuso para contratar; en consecuencia, este Servicio considera ajustado a la norma, que dicho proveedor cuente con un procedimiento que permita a sus consumidores que contrataron a distancia, **ejercer su derecho de garantía legal también a distancia**, sin perjuicio de las otras alternativas que disponga.

Conforme a lo anterior y por extensión, el proveedor también debe contemplar un **mecanismo sin costo adicional para el retiro del producto** desde el domicilio del consumidor. Ahora bien, para el segundo caso, se estará a lo dispuesto en el apartado precedente y por lo tanto, el proveedor deberá contar con la autorización expresa del consumidor, en los términos ya descritos.

b) En el cumplimiento efectivo del remedio, el consumidor cuenta con la posibilidad de optar por una de las siguientes alternativas:

1. *La reparación del producto.*
2. *La reposición del producto.*
3. *La devolución de la cantidad pagada.*

Cabe destacar que, al igual que en la hipótesis anterior (*etapa de solicitud*), se parte de la premisa que estamos en el caso de consumidores que contrataron a través de cualquier tipo de comunicación a distancia, o que habiendo contratado de forma presencial, optaron por el despacho a domicilio ofrecido por el proveedor.

De esta forma, establecido el **mínimo exigible al proveedor** de productos, comercializados a distancia, o de manera presencial, pero con despacho a domicilio; también debe **contar con un procedimiento que permita** a sus consumidores **ejercer su derecho de garantía legal a distancia** y/o disponer de un **mecanismo sin costo adicional para el retiro del producto** desde el domicilio del consumidor. De esta manera, es posible deducir que de esta manera, se resuelve lo relativo a la restitución del bien al proveedor.

Sin perjuicio del análisis previo, con él no se resuelven del todo las dificultades que puede presentar el ejercicio del derecho en aquel contrato de consumo que, por cualquier motivo, incluye el despacho a domicilio. Aún resta analizar la aplicación práctica de la norma, desde la perspectiva de la devolución de dineros, es decir, cuando el consumidor ejerce la garantía legal y solicita la devolución del dinero.

En tal contexto, este Servicio interpreta en primer lugar que el legislador no distingue según "los ítems" de la compra, sino que, hace referencia a "**la cantidad pagada**", por lo que se deben entender incluidos en dicho monto todos los gastos adicionales accesorios a la compra del producto, como por ejemplo, despacho, logística u otro similar que el consumidor haya pagado al proveedor con ocasión de la compra. En esta hipótesis, también es relevante la determinación si se refiere a un **valor nominal** (que es invariable en el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tiempo), o a un **valor real** (que variará en relación a la moneda); este dilema se resuelve en aplicación de lo establecido en el artículo 27 de la LPDC " (...) *Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución*".

Desde otra perspectiva, no es trivial reconocer como uno de los factores a considerar por el consumidor para tomar una decisión de consumo, eligiendo a un proveedor por sobre otro, sea esta posibilidad de que el producto comprado llegue directo a su domicilio³³. En el mismo sentido, para el caso concreto en que un consumidor compra un producto con despacho a domicilio³⁴, como un complemento para adquirir el producto; resulta lógico que, al momento de solicitar la devolución de su dinero, tenga la expectativa razonable de recibir todo el dinero pagado, incluido el costo del despacho.

Ahora bien, el consumidor que esté en condiciones de ejercer la garantía legal del producto y opte por la devolución del dinero, no debería estar obligado a asumir costo o detrimento pecuniario adicional al agravio propio de haber adquirido un producto defectuoso. En cualquier caso, ese no es el espíritu de la Ley, ni tampoco de los principios generales de la contratación, pues entenderlo de esa manera no responde a una aplicación equitativa de la ley.

A mayor abundamiento, dadas las condiciones propias de la compraventa, es decir, la posibilidad que el proveedor otorga en la venta del producto, "*el despacho a domicilio de éste*"; constituye un servicio complementario de la oferta y por lo tanto, también un elemento de decisión de la clientela para adquirir el/los producto/s.

Así, desde la perspectiva del contrato de consumo, y en particular, a raíz de la solicitud de devolución del monto pagado previa restitución del bien, en ejercicio de la garantía legal, **la devolución del monto debe ser efectuada sin retención de gastos**. De esta manera, se evita que el consumidor deba recurrir a la justicia ordinaria -*acción restitutoria*, para solicitar la devolución de los montos indebidamente retenidos (costo de despacho), previa entrega del producto defectuoso. Esto, ya que **para el consumidor y la LPDC resulta indiferente la identidad del/los sujeto/s que participen en la cadena productiva**; pues en la práctica, celebra el contrato de consumo identificando a un único individuo³⁵ y si éste le retiene el costo del despacho a domicilio, el consumidor quedaría sin producto y con una pérdida económica "injustificada".

En definitiva, el SERNAC concluye que para el ejercicio de la garantía legal, **el proveedor deberá disponer de las mismas condiciones y modalidades que ofreció al consumidor para la celebración de venta, u otras similares**. De manera que, el ejercicio de este derecho no implique un agravio o dificultad adicional para el consumidor, que la propia de haber adquirido un producto defectuoso.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre el ejercicio 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.

³³ Transformándose en un elemento esencial del contrato.

³⁴ Posibilidad ofrecida por el proveedor, asociada o no, a un costo adicional.

³⁵ Esto, conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de la LPDC, que establece la regla especial de responsabilidad en favor de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Andrés
Herrera
Troncoso

Firmado
digitalmente por
Andrés Herrera
Troncoso
Fecha: 2023.12.14
19:39:06 -03'00'

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

NPC/GGP/EOR

Distribución: 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.