



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE LA MANERA EN QUE OPERA LA
GARANTÍA LEGAL RESPECTO DE
PRODUCTOS O BIENES PERECIBLES Y
BIENES DURABLES, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 44.664.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. 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; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. 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, de 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L. N° 29, que fija el 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/OXRMM1-005>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Que, en virtud de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados, como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 44.664, de fecha 3 de diciembre 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 manera en que opera la garantía legal respecto de productos o bienes perecibles y bienes durables, que resuelve la solicitud N° 44.664", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA MANERA EN QUE OPERA LA GARANTÍA LEGAL RESPECTO DE PRODUCTOS O BIENES PERECIBLES Y BIENES DURABLES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 44.664.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 44.664 se requiere la interpretación de los artículos 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante, "LPDC").

En particular, se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") respecto de la aplicación de la garantía legal a productos considerados insumos o accesorios de instrumentos musicales, tales como cuerdas, resinas, pecastillas, cañas, parches, entre otros.

Adicionalmente, se requiere un pronunciamiento sobre la procedencia de dicha garantía en el marco de contratos de suministro de este tipo de bienes, celebrados mediante procedimientos de licitación pública.

II. Interpretación Jurídica

Para responder adecuadamente al requerimiento, es necesario puntualizar que esta interpretación sólo comprende aquellos aspectos relativos a las hipótesis en que existe una relación de consumo y, por tanto, sea aplicable la normativa que regula los derechos de los consumidores.

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del D.F.L. N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Considerando aquello, conviene hacer presente que la licitación pública es un procedimiento de contratación que se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y, además, por lo que se disponga en las respectivas Bases de Licitación de cada procedimiento. Luego, según el artículo 7°, letra a) de la referida ley, **licitación o propuesta pública** es "el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente". Por tanto, la licitación o propuesta pública forma parte de un procedimiento administrativo, que no cumple con los elementos esenciales de un contrato de consumo, considerando especialmente que los sujetos que participan en ella no corresponden a proveedores o consumidores, en los términos del artículo 1° de la LPDC.

Aclarado el punto anterior, es preciso realizar ciertas distinciones entre los tipos de bienes o productos referidos en la solicitud.

1. Clasificación de los bienes objeto de la interpretación

Entre los productos que ha aludido el requirente, se identifican aquellos que, de acuerdo a su naturaleza, son perecibles y aquellos que son durables.

Los **productos o bienes perecibles** son, conforme al artículo 21 inciso 7° de la LPDC, aquellos "que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves". Tal denominación fue adoptada por el legislador asimilando la categorización de "perecibles" a los bienes que son consumibles, los cuales, según el artículo 575 del Código Civil, son aquellos "que no puede hacerse el uso conveniente a su naturaleza sin que se destruyan". En otras palabras, corresponden a los bienes que se destruyen con el uso.

Entre los bienes consultados por el requirente se encuentran las resinas y pecastillas, que consisten en barras sólidas de un material de origen vegetal, utilizadas para dar adherencia al arco de cualquier instrumento de cuerda frotada, como por ejemplo, el violín. Así, teniendo en cuenta estas características y la definición recién citada, la resina y pecastilla corresponden a productos o bienes perecibles, dado que se van consumiendo o gastando cada vez que se usan.

Por su parte, según ha interpretado este Servicio, los **productos o bienes durables** son "aquellos bienes no consumibles que permiten un uso repetido o continuado por un largo periodo de tiempo y que, en condiciones previsibles de utilización, conservan su utilidad, funcionalidad y rendimiento, sin perjuicio del desgaste o deterioro que se pueda producir por su uso"². Conforme a esta definición, integran la categoría de bienes durables los instrumentos musicales a los que se les aplica la resina o pecastilla, se les cambian las cuerdas, las cañas, o los parches.

² Resolución Exenta N° 0773, de 5 de septiembre de 2022, que aprueba Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-66196_archivo_01.pdf



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por último, el requirente solicita un pronunciamiento respecto de aquellos insumos o accesorios de instrumentos musicales que, a pesar de no ser perecibles conforme a la definición legal, permiten su uso de forma repetida en el tiempo, pero en condiciones previsibles, su desgaste o deterioro puede ser acelerado.

Esta última hipótesis corresponde también a aquella categoría de bienes que la Ley denomina como “durables”, entre los cuales es posible agrupar las cuerdas, las cañas o lengüetas de instrumentos de viento y los parches de instrumentos membranófonos, como los tambores. Si bien estos productos, en condiciones previsibles de utilización, pueden tener un desgaste apresurado, no corresponde calificarlos como perecibles, al no estar destinados a usarse o consumirse en plazos breves.

2. Aplicación de la garantía legal respecto de bienes perecibles y bienes durables

En principio, para ambos tipos de bienes opera la garantía legal de los artículos 20 y 21 de la LPDC, consistente en el **derecho irrenunciable** que tienen las y los consumidores a **optar, a su arbitrio**, entre los tres remedios dispuestos por la ley, a saber, la reparación gratuita del bien o, previa restitución del mismo, su reposición o devolución de la cantidad pagada. Ejercido el derecho, sin perjuicio de la elección, podrá el consumidor solicitar, asimismo, la indemnización por los daños ocasionados en sede judicial.

Todo lo anterior, siempre que el producto se encuentre dentro de los supuestos establecidos por la norma, y que el derecho se ejerza en el plazo de **seis meses**, contados desde la fecha de recepción del producto.

Por su parte, tratándose de productos perecibles, el inciso 7 del artículo 21 de la LPDC dispone que “(...) el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.”

En consecuencia, la diferencia entre la aplicación de la garantía legal respecto de bienes o productos perecibles y bienes durables, radica en los plazos dispuestos para el ejercicio del derecho a optar entre los tres remedios enunciados previamente.

Cabe destacar que, la única causal de exoneración para la procedencia de la garantía legal dispuesta por el legislador, es el deterioro del producto por un hecho imputable al 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 derecho³.

³ Al respecto, véase el Dictamen Interpretativo sobre la aplicación del régimen de garantía legal a la comercialización e instalación de vidriería automotriz, aprobado por la Resolución Exenta N° 659/2023, de este Servicio. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77969.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, para un adecuado ejercicio de la garantía legal consagrada en el artículo 20 de la LPDC, es necesario distinguir la **naturaleza del bien** de que se trate -identificando si éste es un producto perecible o un bien durable- y, conforme a ello, identificar el plazo aplicable a cada uno.

En tal sentido, el artículo 21 de la Ley dispone para los **bienes durables** un plazo de seis meses, y para los **productos perecibles**, un plazo equivalente al término impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, un máximo de siete días. En ambos casos el plazo se cuenta desde la fecha de entrega del producto.

Sobre los productos específicamente consultados, se interpreta que algunos insumos de instrumentos musicales son bienes perecibles -como las resinas- y otros son bienes durables, como las cuerdas, las cañas y parches; y que, respecto de todos ellos, opera la garantía legal con las distinciones ya referidas.

Por último, sobre las licitaciones públicas, se interpreta que la LPDC no resulta aplicable considerando que este proceso administrativo cuenta con regulación especial y que no cumple con los requisitos esenciales para calificarse como una relación de consumo.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre la manera en que opera la garantía legal respecto de productos o bienes perecibles y bienes durables, que resuelve solicitud N° 44.664" 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/OXRMM1-005>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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 Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Direcciones Regionales
- Oficina de partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/OXRMM1-005>

