

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE APLICACIÓN DE LO DISPUESTO  
EN LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 340/  
2020, A LOS PLAZOS DE  
PRESCRIPCIÓN ESTABLECIDOS EN EL  
ARTÍCULO 18 DE LA LEY GENERAL DE  
URBANISMO Y CONSTRUCCIONES, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N° 67.134.**

### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el 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, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L. N° 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y,

### **CONSIDERANDO:**

**1.** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.** Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.** Que, en virtud de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados, como en la





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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° 67.134, de fecha 28 de agosto de 2023.

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

**RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre aplicación de lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 340/2020, a los plazos de prescripción establecidos en el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que resuelve la solicitud N° 67.134", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LO DISPUESTO EN LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 340/2020, A LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 67.134.**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 67.134 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") aclarar si lo estipulado en la Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19<sup>1</sup>, es aplicable a las acciones indemnizatorias establecidas en el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones (en adelante, "LGUC").

**II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta a la presente Solicitud de Interpretación Administrativa es necesario efectuar previamente un análisis sobre el ámbito de aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>2</sup> (en adelante, "LPDC") respecto de los contratos de venta de vivienda, para luego examinar cómo ello se vincula con la Resolución Exenta N° 340, que aprueba la Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19, dictada por este Servicio con fecha 9 de abril de 2020.

<sup>1</sup> La Circular Interpretativa puede ser consultada en el siguiente enlace:  
[www.sernac.cl/portal/618/articulos-58446\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sernac.cl/portal/618/articulos-58446_archivo_01.pdf).

<sup>2</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del D.F.L. N° 3 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

En concreto, el artículo 2° letra e) de la LPDC determina de manera expresa la forma en que se regulan los actos y contratos relativos a la venta de viviendas, disponiendo lo siguiente: "*Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: (...) e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472*" (énfasis agregado).

De esta forma, la LPDC **incluye** dentro del ámbito de aplicación del estatuto protector de los consumidores a los "*contratos de venta de vivienda realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización*" pero **excluye** de su aplicación todo aquello que diga relación con "*las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472*".

En efecto, la Ley N° 19.472 reemplazó y modificó -en lo sustancial, para estos efectos- los artículos 18 y 19 de la LGUC, estableciendo una serie de acciones indemnizatorias derivadas de las deficiencias de calidad en las viviendas, respecto de las cuales radicó la competencia, para su conocimiento y resolución, en los juzgados civiles ordinarios.

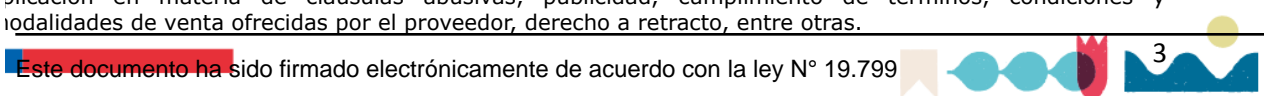
En particular, el artículo 18 de la LGUC establece un plazo de prescripción de 10, 5 y 3 años para el ejercicio de las acciones indemnizatorias allí previstas, dependiendo del tipo y grado de defecto o falla que presente la obra, los que se contarán desde la fecha de su recepción definitiva por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción de aquella correspondiente a 3 años, la que deberá contarse a partir de la fecha de la inscripción a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces pertinente.

Se observa, entonces, que la venta de una vivienda nueva está amparada por la legislación de protección de los consumidores, pero con exclusión de aquellas materias relativas a la calidad de las mismas, hipótesis en la que se preferirá lo regulado por la LGUC. Sin perjuicio de ello, la conclusión anterior puede ser matizada en aquellos casos en que los defectos por calidad de la vivienda impliquen, a su vez, la inseguridad del consumidor, atendido que la seguridad en el consumo es un derecho de todos los consumidores establecido expresamente en la LPDC (artículo 3° inciso primero letra d), y que como tal es irrenunciable de manera anticipada conforme lo dispone el artículo 4<sup>3</sup>. En ese caso, será también aplicable la LPDC en aquellas materias relativas a la calidad de la vivienda cuando la falta o deficiencia de ésta transforme el bien en inseguro, poniendo en peligro la salud o integridad física de sus habitantes<sup>4</sup>.

Asimismo, debe tenerse presente que la aplicación de la LGUC no siempre excluye la aplicación de la LPDC. En efecto, además del caso recién mencionado, sobre seguridad en el consumo, la LPDC recibe aplicación en materia de cláusulas abusivas, publicidad, cumplimiento de términos, condiciones y modalidades de venta ofrecidas por el proveedor, derecho a retracto, entre otras.

<sup>3</sup> La seguridad en el consumo es un derecho consagrado expresamente en el artículo 3° inciso primero letra d) de la LPDC. Asimismo, a partir del deber de profesionalidad del proveedor, establecido en el artículo 23 de la LPDC, se desprende la obligación de éste último de no causar menoscabos al consumidor en razón de fallas o deficiencias en la seguridad del bien o servicio prestado.

<sup>4</sup> Conviene reiterar, en este sentido, que la aplicación de la LGUC no siempre excluye la aplicación de la LPDC. En efecto, además del caso recién mencionado, sobre seguridad en el consumo, la LPDC recibe aplicación en materia de cláusulas abusivas, publicidad, cumplimiento de términos, condiciones y modalidades de venta ofrecidas por el proveedor, derecho a retracto, entre otras.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Aclarado lo anterior, y conforme al requerimiento que da origen a este pronunciamiento, se debe hacer presente que la Resolución Exenta N° 340-2020, determinó la obligación de suspender el cómputo de los plazos de prescripción y de garantías legales y convencionales, con el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos y acciones por parte de los consumidores.

Dicha interpretación, se advierte, no deriva de una disposición expresa de la ley, pues ni la LPDC, ni el derecho común por vía de integración, fueron capaces de prever la existencia de una situación como la experimentada, mucho menos en cuanto a sus características y consecuencias. Por ello, a raíz de la situación antes descrita, este Servicio -aplicando la máxima "*el plazo de prescripción no corre contra aquel que no puede ejercer la acción*"- instó a los proveedores a considerar suspendido el plazo de prescripción de los derechos establecidos en la LPDC.

Lo anterior, como se dijo, responde a razones lógicas, doctrinales sistemáticas, teleológicas y de protección al consumidor, propias de un momento en que el ejercicio efectivo de los derechos por parte de los consumidores se convertía prácticamente en un imposible. En este sentido, se sostuvo que, ante un hecho imposible de resistir para el consumidor, es dable asumir la presencia de un caso fortuito, que obliga a tolerar la suspensión de la prescripción por todo aquel periodo en que se presente y perduren los efectos impeditivos.

Asimismo, cabe recordar que, en un comienzo, las medidas decretadas por la autoridad sanitaria supusieron restricciones de movilidad y desplazamiento prácticamente totales; la determinación de aforos en espacios públicos y privados; y el cierre de locales comerciales y puntos de venta, provocando que los consumidores se encontrasen ante la imposibilidad de ejercer sus derechos por situaciones completamente ajenas a su responsabilidad y que les fueran imposibles de resistir.

Sin embargo, a partir de julio del año 2020, el Ministerio de Salud dispuso una serie de medidas sanitarias destinadas a combatir la propagación del virus Covid-19 y, asimismo, a elaborar un plan de implementación y retiro paulatino de las medidas decretadas con el objetivo de enfrentar la pandemia, conocido como "plan paso a paso". Así, tras un relevante progreso epidemiológico y alto grado de inoculación de la población, lo cierto es que para el 1° de octubre de 2022 gran parte de las medidas de resguardo habían sido retiradas y, con ello, también se diluyeron los ya mencionados efectos impeditivos.

Todo lo que se ha mencionado hasta ahora evidencia que, en este contexto, la suspensión del plazo de prescripción para el ejercicio de los derechos de los consumidores respondía a una cuestión de hecho, a saber, la imposibilidad fáctica -producto de las restricciones sanitarias- de ejercer correctamente la batería de derechos establecidos en favor de los consumidores. Sin embargo, dichos impedimentos son por definición temporales, por lo que la procedencia de la suspensión, en caso de ser solicitada, corresponderá al juez llamado a pronunciarse sobre ella, quien deberá juzgar en base a las razones esgrimidas por las partes en cada caso.



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/W0FOX3-372>





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Finalmente, se previene que, sin perjuicio de lo mencionado hasta ahora, **aquello que se ha visto impedido en razón de las medidas sanitarias restrictivas es el ejercicio del derecho o reclamo por parte del consumidor**, según sea el caso, pero no ocurre lo mismo con el fenómeno que da origen a dicha acción (defecto o anomalía del producto o servicio), el que debe presentarse dentro del plazo establecido por ley; **en este sentido, aquello que se puede extender en el tiempo producto de la suspensión interpretada por este Servicio es la posibilidad de ejercer el derecho, pero no el tiempo dentro del cual se debió presentar la anomalía o defecto que da lugar al ejercicio del mismo**<sup>5</sup>.

### III. Conclusiones

Conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, este Servicio interpreta que no se encuentra dentro de sus facultades establecer o declarar cómo aplican los plazos de prescripción de la LGUC para un caso en concreto. De esta forma, será el juez competente quien, conociendo de los antecedentes aportados por el solicitante, determinará la viabilidad de su solicitud en particular.

No obstante lo anterior, la Circular Interpretativa Resolución Exenta N°340 sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de Covid-19, establece la necesidad de instar a los proveedores a tolerar la suspensión del cómputo de los plazos de prescripción mientras se mantengan las restricciones al desplazamiento y exista riesgo de afectación a la vida, salud y seguridad de los consumidores, impidiendo así el ejercicio efectivo de sus derechos.

Se advierte, asimismo, que la suspensión a la que se hace referencia en la Circular Interpretativa alcanza sólo al plazo de prescripción establecido para el ejercicio de la(s) acción(es) referida(s) a los derechos de garantía establecidos en la LPDC.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicación de lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 340/2020, a los plazos de prescripción establecidos en el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que resuelve solicitud N° 67.134" 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.

---

En este sentido Isler, Erika (2020). *La incidencia del Covid-19 en el ejercicio de la garantía legal* (Coquimbo, revista de Derecho. Vol. 27). p.13.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RIN/GGP/EOR**

**Distribución:**

- 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
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Fiscalía Administrativa
- 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/W0FOX3-372>

