

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE APLICABILIDAD DE LA LEY DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES A PASAJEROS Y
ACOMPAÑANTES EN EL TRANSPORTE
VEHICULAR, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 69.563.**

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 DFL. 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; en 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; y 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 considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 69.563, de fecha 23 de noviembre 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 aplicabilidad de la ley de protección de los derechos de los consumidores a pasajeros y acompañantes en el transporte vehicular", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICABILIDAD DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES EN EL TRANSPORTE VEHICULAR

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 69.563 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") a efectos de que éste aclare si el pasajero de un servicio de transporte vehicular posee la calidad de consumidor y, en consecuencia, si resulta amparado por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o simplemente la "Ley"). Asimismo, se solicita explicitar si el acompañante de un transporte vehicular privado posee dicha calidad. Finalmente, en caso de existir diferencias entre ambos supuestos, se solicita indicar sus fundamentos.

II. Interpretación jurídica

Conforme al artículo 1° de la LPDC, el principal objeto de la Ley es normar las relaciones entre consumidores y proveedores, establecer las infracciones en perjuicio de los consumidores y regular los procedimientos aplicables a estas materias.

El punto de inicio para entender y aplicar la LPDC requiere analizar la relación de consumo, esto es, la relación que surge entre consumidores y proveedores, nociones ambas que se encuentran definidas en la Ley.

Al efecto, se define a los consumidores o usuarios como *"las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores"* (artículo 1° N° 1 LPDC).



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/9XTJ1X-728>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, el artículo 1° N° 2 de la misma Ley define a los proveedores como *“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 de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”*, precisando en su inciso segundo que *“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”*.

De lo expuesto se puede observar que, en términos generales, consumidor o usuario es la persona que adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio para fines personales, privados o familiares; es decir, adquiere para su disfrute y, por tanto, no persigue lucrar con ellos.

Los proveedores, en cambio, son personas naturales o jurídicas, de carácter públicas o privadas que, con habitualidad, desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores (en palabras de la ley), por las que cobran a éstos un precio o tarifa.

Como se puede observar, la definición de proveedor es amplia, no distinguiendo entre tipos de personas, su carácter público o privado, el tipo de organización societaria, etc. Asimismo, conviene advertir que la noción de proveedor incluye a todos los participantes de la cadena de consumo y no sólo al vendedor o prestador del servicio final.

Por esta razón, las principales características del proveedor son la habitualidad y el cobro de precios o tarifas por el producto o servicio ofrecido.

La habitualidad alude a la profesionalidad que debe observar el proveedor en el desarrollo de sus actividades con relación a los consumidores, es decir, a la *intención o finalidad* de un ejercicio profesional por parte del proveedor. Por tanto, una actividad esporádica, pero profesional, debería entenderse regida por la LPDC.¹

La referencia al pago de un precio o tarifa se presenta como un paralelismo al requisito de “onerosidad” establecido en el concepto de consumidor y no implica la necesidad de un ánimo de lucro por parte del proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, la doctrina y jurisprudencia más actualizada ha entendido que ello no obsta a que también se puedan considerar regidos por la LPDC algunos actos de carácter gratuito.²

En este contexto, habiéndose definido los partícipes de la relación de consumo, así como sus características, corresponde determinar si pasajeros y/o acompañantes de un transporte son sujetos de protección de esta Ley.

¹ En este sentido: Momberg, Rodrigo (2013). “Artículo 1° N° 2”, en De la Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (directores) y Barrientos, Francisca (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters. pp. 18-20.

² Aquello sucederá, por ejemplo, en caso de tratarse actos gratuitos accesorios a uno oneroso principal, o bien, de aquellos que le sirven de antecedente. En este sentido -siguiendo a otros autores- Momberg, Rodrigo (2004). *Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. *Revista de derecho*. Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502004000200002&lng=es&nrm=iso [accedido en 27 de diciembre de 2023].





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Pasajeros del servicio de transporte público o privado.

La actividad del transporte es un servicio. El Código de Comercio lo define como: “*El transporte es un contrato en virtud del cual uno se obliga por cierto precio a conducir de un lugar a otro, por tierra, canales, lagos o ríos navegables, pasajeros o mercaderías ajenas, y a entregar éstas a la persona a quien vayan dirigidas*” (Artículo 166 inc. 1°).

Lo esencial del transporte es la obligación *de hacer* del transportista, consistente en “*conducir personas o mercaderías de un lugar a otro*”. Para efectos del presente dictamen, la obligación del transportista se reduce a conducir personas -denominadas pasajeros- de un lugar a otro.

Así, retomando el análisis que motiva este dictamen, el pasajero de un servicio de transporte es un consumidor, en la medida que disfruta del servicio de transporte contra el pago de un precio o tarifa; por su parte, el transportista es un proveedor, en tanto presta el servicio de transporte, de manera profesional o habitual, y por el cual cobra un precio o tarifa.

A partir de lo expuesto, se advierte que no es necesario diferenciar entre servicios de transporte públicos o privados, pues en ambos casos el prestador del servicio -el transportista- será considerado como un proveedor a efectos de la LPDC, al exhibir las características que determinan dicha calidad.³

De esta forma, verificados los requisitos analizados con anterioridad, es posible asegurar que la relación entre ambos intervinientes es una relación de consumo y, por tanto, se encuentra amparada bajo las prerrogativas de la LPDC.

2. El acompañante de un vehículo particular.

Para efectos de dar respuesta al presente dictamen, se entenderá por “acompañante” aquellas personas naturales que viajan junto al conductor o piloto en un mismo vehículo, sin mediación de un pago, por mera liberalidad.

En este tipo de casos la relación entre el conductor y sus acompañantes no es una relación de consumo, ni tampoco implica la celebración de un contrato. Se trata más bien de una mera situación de hecho, de la cual no emergen, en principio, derechos y obligaciones para las partes.

En esta hipótesis, el conductor no es un proveedor, pues no se obliga a prestar el servicio de transporte contra el pago de un precio; por otro lado, los acompañantes no son consumidores, en tanto no estarían disfrutando de un servicio y, por cierto, no efectuarían un pago por ello.

Así, entre conductores y acompañantes de un mismo vehículo no existe una relación de consumo, por tanto, de esta relación no se pueden derivar infracciones a la LPDC.

³ Por lo demás, en ambos casos la LPDC tiene aplicación general, sin perjuicio de las normas especiales particulares. Así, por ejemplo, el Decreto Supremo 212 de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que contiene el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros y el Decreto Supremo 80 de 2004 que reglamenta el Transporte Privado Remunerado de Pasajeros.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusiones

A partir del análisis efectuado, este Servicio interpreta que los pasajeros de un servicio de transporte público o privado son consumidores para efectos de la LPDC. En el mismo sentido, se analiza que el transportista debe ser considerado como un proveedor. Lo anterior se fundamenta en que en ambos casos se representan cada uno de los requisitos que determinan la calidad de consumidor y proveedor, respectivamente.

Por otro lado, no ocurre lo mismo con el conductor y el acompañante de un transporte vehicular privado, pues entre ambos no existe *a priori* un vínculo jurídico que genere derechos y obligaciones para las partes, al tratarse de una situación de hecho permitida pero no formalizada o tipificada en norma alguna, y de la cual no penden consecuencias jurídicas.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicabilidad de la ley de protección de los derechos de los consumidores a pasajeros y acompañantes en el transporte vehicular" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 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/9XTJ1X-728>

