Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LOS DEBERES DE LOS PROVEEDORES EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 12 C, QUE RESUELVE LA SOLICITUD Nº 69.355.

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.º 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.

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 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° 69.355 de fecha 20 de marzo de 2023.

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/VLNWLN-704

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 los deberes de los proveedores en relación al artículo 12 C, que resuelve la solicitud Nº 69.355", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LOS DEBERES DE LOS PROVEEDORES EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 12 C, QUE RESUELVE LA SOLICITUD Nº 69.355.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 69.355 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 12 C de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores[1] (en adelante, "LPDC"), en particular respecto cuál es la forma en que el proveedor debe dar cumplimiento al deber de proporcionar un vehículo de reemplazo a los consumidores y si estos pueden establecer condiciones adicionales en la entrega de estos.

II. Interpretación jurídica

Para dar una adecuada respuesta a la solicitud, es necesario comprender el objetivo regulatorio sobre el mercado automotriz y los derechos de los consumidores, que tuvo el legislador en la dictación de la Ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, es preciso analizar las hipótesis planteadas por este nuevo deber legal y su cumplimiento. Para ello, se estudiará la norma desde las siguientes perspectivas:

A. Artículo 12 C inciso final de la LPDC y su contexto:

Dentro de las problemáticas más relevantes del mercado automotriz, que pretendía resolver la Ley N° 21.398, se considera la particular desprotección que enfrentan los consumidores ante los proveedores que comercializan vehículos motorizados, en especial los derechos que deben ejercer posterior a la adquisición. En este mismo sentido, se da la particularidad que en los últimos años ha habido un considerable aumento de ventas de automóviles[2], lo que denota una evidente relevancia respecto a la potencial ocurrencia de casos en que pueda ser aplicable la normativa.

[1] Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

[2] Según cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (Anac), durante los primeros cuatro meses del año 2022 ya se habían vendido **148.360 autos nuevos**. Noticia completa disponible en: https://www.df.cl/empresas/retail/las-ventas-de-autos-nuevos-continua-sin-freno-se-registra-un-39-de
Respecto del 2024, el secretario general de la Anac estima tener un "*2024 de normalidad*", es decir, **superior a 300 mil unidades** vendidas. Noticia completa disponible en: https://www.df.cl/noticias/site/docs/20231013/20231013190849/suplemento_20231016.pdf

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/VLNWLN-704

Junto con lo anterior, es relevante mencionar que existen prestaciones paralelas en este mercado, como los servicios técnicos para reparación, ajuste y revisión de los vehículos, teniendo las automotoras y marcas, una importante injerencia, ya que son estos quienes generalmente exigen a los consumidores contratar estos servicios con proveedores específicos, para mantener así la garantía del vehículo, lo cual, ha incidido de forma negativa en la competencia del mercado automotriz.

Lo anterior representa un **límite al derecho de recibir una información veraz y oportuna**, debido a que que, a pesar de tener acceso a toda la información técnica del producto, añadida la asimetría estructural de las partes en la relación de consumo, los consumidores se ven desprotegidos al seleccionar un proveedor para el servicio, ya que dada la complejidad en esta industria, éstos suelen aceptar sin mayores cuestionamientos las recomendaciones, exigencias o términos y condiciones, que el proveedor establezca en la garantía convencional o voluntaria del vehículo.

Se suma a lo anterior, el establecimiento por parte de algunos proveedores de restricciones expresas relativas a los recintos o talleres de servicio automotriz, para la mantención de esta garantía. Lo que puede impedir efectuar una cotización en otros recintos, limitando la competencia y generando vulneración de los derechos de los consumidores en los servicios de reparación, por tanto, se **restringe el derecho a la libertad de elección del consumidor**.

Por último, otro punto importante que motivó el establecimiento de los deberes legales establecidos en el artículo 12 C, se refiere a la **demora en la prestación del servicio de reparación**, puesto que antes no existían incentivos concretos para acelerar la entrega del vehículo reparado. Esto implicaba que los consumidores se vieran forzados a cargar con la privación del ejercicio de su derecho de propiedad sobre el bien (vehículo) averiado, en circunstancias en que habían adquirido recientemente un vehículo nuevo, transformándose en un desmedro de su patrimonio.

B. Contenido del deber legal y su ejercicio o cumplimiento:

Teniendo en cuenta todo lo expuesto en el apartado anterior, el legislador incorporó el artículo 12 C a la LPDC, estableciendo una serie de medidas y deberes legales para el proveedor y, en consecuencia, el derecho correlativo del consumidor para exigir el cumplimiento de éstos.

Así, en términos generales, se estableció lo siguiente: en su **inciso primero**, el deber especial de información de las exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria ofrecida en la compra o arrendamiento con opción de compra de vehículos motorizados nuevos; en su **inciso segundo**, el derecho del consumidor a la libre elección del servicio técnico destinado a la mantención del vehículo; y, **en su inciso final**, la obligación del proveedor de proporcionar otro vehículo de similares características cuando, al ejercer el derecho de opción que confiere la garantía legal o voluntaria, la reparación implique privar al consumidor de su uso por más de cinco días hábiles.

Por lo tanto, ahora son tres los nuevos deberes que está obligado a cumplir el proveedor en la venta o arrendamiento con opción de compra de vehículos motorizados.

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/VLNWLN-704

Sin perjuicio de ello, el análisis jurídico se acotará a la hipótesis consultada, es decir, la obligación establecida en el inciso final del artículo, consistente en que *"(...) el proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles".*

De la sóla lectura de la norma, es posible advertir que esta obligación, si bien está en la LPDC, su cumplimiento es eventual, toda vez que requiere la concurrencia de las circunstancias particulares enunciadas en su texto.

Por último, verificados los supuestos legales, el proveedor sólo podrá satisfacer esta obligación/deber legal, una vez que cumpla el mandato en la forma específica que establece la norma. Es decir, entregando al consumidor otro vehículo de similares características.

C. Hipótesis que se consulta y el debido cumplimiento de la norma:

Como se ha anticipado, el requerimiento se refiere a la forma en que el proveedor debe dar cumplimiento a la obligación legal de entregar un vehículo de reemplazo en virtud de lo establecido la LPDC, para aquellos casos de ejercicio de la garantía legal o voluntaria del vehículo, cuando su reparación implique la privación del producto por un plazo superior a los 5 días hábiles.

En este contexto, es preciso analizar el primero de los requisitos implícitos en la norma para el ejercicio de este derecho del consumidor a un vehículo de reemplazo, los que se enumeran a continuación:

1. Ejercicio de garantía legal o convencional;
2. Reparación del vehículo;
3. Privación del bien (vehículo en reparación) por más de 5 días hábiles.

Conforme a lo anterior, en cuanto al contexto[3] en que emerge este deber legal, es preciso establecer que, según las particularidades propias de cada institución (garantías legal y convencional) el cumplimiento debe efectuarse en la forma correspondiente.

Dado lo anterior, si la entrega del vehículo de reemplazo se enmarca en el ejercicio de la garantía legal, el proveedor deberá dar estricto cumplimiento a este derecho y, especialmente, a los requisitos mínimos, referidos en la Circular Interpretativa sobre el ejercicio de la garantía legal[4]. Entre los cuales, cobra relevancia aquel imperativo relativo a que **el proveedor se encuentra compelido a responder y cumplir de manera expedita**, por cuanto, la LPDC[5] prohíbe expresamente el condicionamiento o entorpecimiento en el ejercicio de este derecho.

[3] En el marco del ejercicio de la garantía legal o de la garantía convencional.
[4] Resolución Exenta N°779 de 15 de diciembre de 2023, que Aprueba Circular Interpretativa sobre el ejercicio de la garantía legal. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-78648.html
[5] Artículo 21, inciso 6to de la LPDC, en el cual se establece que *"(...) deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes,* ***no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor*** *que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello".* (énfasis añadido)

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/VLNWLN-704

Por otro lado, si la entrega del vehículo de reemplazo se enmarca en el ejercicio de la garantía convencional o voluntaria, el proveedor también deberá tener a la vista las características propias de esta institución, tales como, su contenido, prohibiciones y límites legales; y para este caso, en especial aquella relativa a que **no se requiere de una contraprestación del consumidor**, como el pago de algún monto o prima. Además, dado que la garantía convencional o voluntaria es una convención o contrato de adhesión, debe cumplir con todos los requerimientos legales y sus condiciones específicas deben ser informadas a los consumidores en forma previa a su consentimiento.

Es más, tales disposiciones (o términos y condiciones) no podrán ser modificadas posteriormente, por la sola voluntad del proveedor. Por tanto, además de los requisitos establecidos en la LPDC para la entrega del vehículo de reemplazo, el proveedor no podrá establecer y exigir el cumplimiento de condiciones adicionales a aquellas informadas de forma previa a la contratación.

En consecuencia, para la entrega del vehículo de reemplazo en el marco del ejercicio de la **garantía legal, el proveedor no puede requerir el cumplimiento de requisitos adicionales a los establecidos en el inciso final del artículo 12 C**, y, en el marco del ejercicio de una **garantía convencional, el proveedor no podrá exigir el cumplimiento de condiciones o requisitos adicionales a los establecidos** para la procedencia de tal garantía, y que hayan sido informados en forma previa a la contratación.

Por otra parte, respecto a la entrega de un vehículo de reemplazo, es necesario mencionar que el cumplimiento de esta **obligación** es de **carácter casuístico,** ya que debe cumplirse con apego a las características particulares que posee el bien que adquirió el consumidor, o a las prestaciones particulares que presenta el vehículo.

Lo anterior, implica que el cumplimiento de este deber legal, estará sujeto a **las condiciones especiales que presente el bien sujeto reparación,** es decir, la suficiencia del vehículo de reemplazo para cubrir de manera eficaz las mismas funciones que satisface el vehículo en reparación. Por ejemplo, si el vehículo del consumidor tiene una transmisión automática, el vehículo de reemplazo deberá tener esta misma característica.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, para la entrega del vehículo de reemplazo en el marco del ejercicio del artículo 12 C, el proveedor debe entregar un vehículo que satisfaga las característica particulares que tiene el bien sujeto a reparación, no pudiendo requerir el cumplimiento de requisitos adicionales a los establecidos en el inciso final de dicha norma (ejercicio de garantía legal o convencional, reparación del vehículo, y privación del bien por más de 5 días hábiles), y, adicionalmente, respecto del ejercicio de una garantía convencional, el proveedor no podrá exigir el cumplimiento de condiciones o requisitos adicionales a los establecidos para la procedencia de tal garantía, y que hayan sido informados en forma previa a la contratación.

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/VLNWLN-704

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre los deberes de los proveedores en relación al artículo 12 C, que resuelve la solicitud nº 69.355, que resuelve la solicitud Nº 69.355" 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.º 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.

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA · GOBIERNO DE CHILE

Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 03-01-2025 11:09 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

NPC/GGP/EOR
Distribución:
-Destinatario
-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 e imagen
-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/VLNWLN-704