



**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL CÓMPUTO DEL PLAZO EN EL
EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
70.390.**

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; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 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, 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.

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



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/SNGEKN-860>





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° 70.390, de fecha 13 de diciembre 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 el cómputo del plazo en el ejercicio del derecho a retracto", que resuelve la solicitud N° 70.390, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL CÓMPUTO DEL PLAZO EN EL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 70.390

I. Antecedentes

En virtud de la solicitud N° 70.390 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores (en adelante, "LPDC" o "la Ley")¹, relativo al Derecho a Retracto. Particularmente, se solicitó que este Servicio se pronuncie sobre si el plazo de 10 días, establecido para su ejercicio, se trata de días corridos o hábiles para su cómputo.

II. Interpretación Jurídica

A) El Derecho a Retracto

Para poder realizar un pronunciamiento sobre la materia, es menester analizar el Derecho de Retracto consagrado en el artículo 3 bis de la LPDC, para luego armonizarlo con las normas que regulan el cómputo de los plazos en el derecho de consumo. Sobre la materia, este Servicio ya se ha pronunciado anteriormente, específicamente en el "*Dictamen Interpretativo sobre el ejercicio del Derecho a Retracto, respecto de productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico*"², en el cual se aborda el Derecho a Retracto de forma general y se señalan los requisitos para su ejercicio, extraídos del artículo 3 bis de la LPDC, a saber:

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 Resolución Exenta N°496 del año 2023. Disponible en el sitio web del SERNAC.
https://www.sernac.cl/portal/618/articles-76816_archivo_01.pdf.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a. Celebración de un contrato de consumo en una reunión convocada para tal objeto por el proveedor, o por medios electrónicos, catálogos u otros medios a distancia.
- b. Manifestación de la voluntad del consumidor de ponerle fin al contrato a través de los medios establecidos por la ley para tal efecto, sin necesidad de expresión de causa.
- c. Que el derecho a retracto no esté excluido por el tipo de bien o servicio adquirido, o bien que el proveedor, en el caso de tratarse de un servicio, no lo haya excluido en el contrato.
- d. Que el bien no se haya deteriorado por causa imputable al consumidor, o que el servicio aún no se haya prestado.
- e. Que el ejercicio del derecho a retracto se realice dentro de un plazo de 10 días, contados a partir de a) la recepción del producto o, b) desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo³.

En virtud de los requisitos señalados para el ejercicio del derecho a retracto, el proveedor estará obligado a ponerle fin al contrato y devolver las sumas abonadas por el consumidor dentro de un plazo que no supere los 45 días. Ahora bien, para responder la solicitud de interpretación realizada, es necesario analizar el último de los requisitos indicados respecto del plazo de 10 días para el ejercicio de este derecho. Esto, con la intención de dilucidar la forma en cómo se computará dicho plazo, es decir, días corridos o días hábiles.

B) Los plazos en la LPDC

Atendido que el artículo 3 bis de la LPDC no establece la forma en la que se debe computar el plazo para el ejercicio del Derecho a Retracto, es menester analizar el resto de Ley N° 19.496 para determinar la forma en la que se computan los plazos en otros pasajes de la misma norma. Esto, con la intención de interpretar de manera armónica las distintas disposiciones de la Ley.

Hecho el análisis, es posible dar cuenta de que la LPDC utiliza ambas formas de cómputo de plazos en días. Por una parte, es posible observar un cómputo de plazos en **días hábiles** principalmente en materias exigibles a los proveedores, tales como entrega de información sobre cargos o tarifas en contratos financieros de adhesión⁴ o actuaciones de cobranza extrajudicial⁵ y en restituciones en casos de denegación de embarque⁶, entre otros. Mientras tanto, por otra parte, se establecen plazos de **días corridos** para la vigencia mínima de certificados de información sobre contratos financieros⁷ y para el ejercicio de derechos de consumidores afectados, en atención al efecto erga

³ Este es el plazo es la regla general. Sin perjuicio de ello, en caso que el proveedor no haya dado cumplimiento a su obligación de enviar la confirmación escrita del contrato, el plazo se extenderá a 90 días contados desde la recepción del producto. Esta obligación se encuentra contenida en el inciso final del artículo 12 A de la LPDC.

⁴ Artículo 17 B letra g), LPDC.

⁵ Artículo 37, LPDC.

⁶ Artículo 23 bis, LPDC.

⁷ Artículo 17 D, LPDC.



omnes de la sentencia en procedimientos para la protección de intereses colectivos o difusos⁸, entre otros.

Ahora bien, toda vez que la Ley expresamente señala cuándo se computa el plazo de una manera u otra, difícilmente se podría, sin mayor fundamento, sostener que un tipo de plazo tiene aplicación preferencial sobre el otro cuando la Ley no establece nada al respecto, como se da en el caso consultado.

Atendido aquello, se debe realizar una interpretación fundada en otras normas aplicables a las relaciones de consumo, particularmente el Código Civil. Dicho cuerpo normativo prescribe que *"En los plazos que se señalaren en las leyes, o en los decretos del Presidente de la República, o de los tribunales o juzgados, **se comprenderán aun los días feriados; a menos que el plazo señalado sea de días útiles, expresándose así, pues en tal caso no se contarán los feriados**"*⁹.

Según la norma citada, en aquellos casos en que la ley no determine expresamente que en un plazo de días se contarán únicamente los días hábiles o útiles, se entenderá que los días feriados quedan incluidos en el cómputo, es decir, se tratará de un **plazo de días corridos**. Esta interpretación es compatible con el resto de las normas de la LPDC, y no se opone en caso alguno a que el legislador también pueda señalar, expresamente, que un plazo será de días corridos, incluso si tal indicación pudiera parecer redundante. Sumado a lo ya expuesto, cabe mencionar que si bien los tribunales no han hecho un pronunciamiento expreso sobre el cómputo de este plazo, distintas sentencias contemplan el criterio ya señalado, es decir que el cómputo del plazo debe ser de días corridos¹⁰¹¹.

Ahora bien, cabe hacer presente que para estar dentro del cómputo del plazo de días corridos para ejercer el derecho en comento, bastará que el consumidor manifieste su voluntad de dar término unilateralmente al contrato, a través de los mismos medios que empleó para celebrarlo, especialmente en aquellos casos en que el último día del plazo sea inhábil.

Finalmente, se debe agregar que este Servicio ya se ha manifestado respecto al cómputo de plazos, en particular en la *"Circular Interpretativa sobre el derecho de garantía legal"*¹². En ella, el SERNAC ha señalado que en aquellos casos en que la Ley no establezca expresamente la forma de computar los plazos, se entenderán incluidos feriados y domingos en su cómputo, es decir, será un plazo de días corridos. Los argumentos señalados en la citada Circular son concordantes con lo indicado por el Servicio en este Dictamen Interpretativo.

⁸ Artículo 54 C, LPDC.

⁹ Artículo 50, Código Civil.

¹⁰ Causa rol N° 5538-2016 del 1° Juzgado de Policía Local de San Bernardo.

¹¹ Causa rol N° 25.956-7-2017 del 3° Juzgado de Policía Local de las Condes.

¹² Resolución Exenta N° 779 del año 2023.

Disponible en el sitio web del SERNAC, https://www.sernac.cl/portal/618/articles-78648_archivo_01.pdf.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusiones

La Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores no señala de forma expresa cómo deberán computarse el plazo para el ejercicio del Derecho a Retracto consagrado en el artículo 3 bis de la Ley. Ahora bien, sin perjuicio de lo señalado, de un análisis armónico de la normativa aplicable a la protección de los derechos de los consumidores, las normas generales del derecho civil y la jurisprudencia nacional, los plazos que no tienen expresión clara sobre su cómputo, deberá interpretarse y entender que se trata de **días corridos**, interpretación que además es acorde a los pronunciamientos previos de este Servicio.

En consecuencia, **el Servicio Nacional del Consumidor interpreta que el plazo al que alude el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, es un plazo de días corridos para todos los efectos legales.**

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el cómputo del plazo en el ejercicio del derecho a retractor" que resuelve la solicitud N° 70.390, 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 que esté expuesta en los mismos términos y 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**

MJAL/GGP

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/SNGEKN-860>

