

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE LAS GARANTÍAS
CONVENCIONALES O VOLUNTARIAS Y
LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN EL
ARTÍCULO 12 D.**

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 Decreto con Fuerza de Ley 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 Supremo N° 91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 357 de fecha 23 de mayo de 2023, que Establece la Organización Interna y Determina las Denominaciones y Funciones de Cada Centro de Responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del Decreto con Fuerza de Ley 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, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ y demás normas que digan relación con

¹ Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actual DFL N°3/2021 que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, teniendo presente que por disponerlo así el inciso 1º del artículo 3º y el inciso 1º del artículo 28, ambos del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la función de la Administración del Estado en general y de los servicios públicos, como el Servicio Nacional del Consumidor, en particular, consiste en atender necesidades públicas de manera regular y continua, esto es, sin solución de continuidad.

3.- Que, la Ley Nº 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

4.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, las referentes a las garantías convencionales o voluntarias y las implicancias de la incorporación del artículo 12 C a través de la Ley Nº 21.398 "que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores".

5.- Que, por disponerlo así el artículo 3º de la Ley Nº 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1º APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre las Garantías Convencionales o Voluntarias y los derechos establecidos en el artículo 12 D", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LAS GARANTÍAS CONVENCIONALES O VOLUNTARIAS Y LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 12 D

El SERNAC, en el ejercicio de su facultad interpretativa, ha desarrollado el presente instrumento con el objetivo de generar certeza para sus funcionarios y la ciudadanía sobre la naturaleza, regulación e implicancias prácticas de las garantías convencionales o voluntarias, como también la regulación especial consagradas en el pretérito artículo 12 C -actualmente 12 D²- introducido a través de la Ley N° 21.398 “que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores” (en adelante “Ley N° 21.398”), para casos de compraventa o arriendo con opción de compra de vehículos motorizados nuevos, disposición normativa que establece nuevos derechos para las personas consumidoras y obligaciones para los proveedores.

En el presente documento se efectúa un análisis interpretativo de la materia y se entregan herramientas para poder discernir entre los principales derechos y obligaciones que emanan de las garantías convencionales o voluntarias, como también los alcances derivados del artículo 12 D correspondiente a la Ley N° 19.496 (en adelante “LPDC”) “que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”³, y como dichas figuras jurídicas se relacionan o interacciones con el derecho a la garantía legal.

I. Garantías voluntarias o convencionales

En el ordenamiento jurídico chileno coexisten dos regímenes de garantía en la adquisición de bienes y servicios, cuya regulación se encuentra regulada, no exenta de algunas limitaciones, en la LPDC, ello según el tipo de garantía en particular. Estas son: la **garantía legal**, y la **garantía convencional o voluntaria** otorgada por el proveedor.

En cuanto a la garantía legal, esta ha sido tratada latamente por el Servicio en otras Circulares Interpretativas⁴ por lo que el análisis normativo se centrará exclusivamente en las garantías convencionales o voluntarias y su interacción con la garantía legal.

En razón de lo anterior, si bien la normativa de consumo no entrega una definición concreta de **garantía convencional o voluntaria**, de acuerdo a lo

² Esto, en atención a la Ley N° 21.695, la que en su artículo único crea un nuevo artículo 12 C, pasando el hasta en ese entonces 12 C a ser 12 D.

³ 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° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

⁴ Véase: “Circular Interpretativa Sobre los Fundamentos de la Garantía Legal” [Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77082.html>]; y, “Circular Interpretativa Sobre El Ejercicio de la Garantía Legal” [Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-78648.html>].



dispuesto en el artículo 21 de la LPDC, este Servicio interpreta que **garantía convencional o voluntaria** es aquella que el proveedor otorga voluntariamente y sin costo adicional, respecto a un bien o servicio adquirido, cuyo contenido puede consistir en: (a) similares remedios que los de la garantía legal de bienes o servicios, pero en condiciones más favorables para la persona consumidora⁵; o (b) remedios diferentes de los contemplados por la garantía legal⁶, cuyo objeto se limita en no restringir de alguna manera la garantía legal, los derechos que ella comprende, o vulnerar el derecho irrenunciable a la misma.

En tal sentido, la garantía es “convencional”, pues requiere una aceptación de la persona consumidora, es decir, la formación del consentimiento respecto de ella, la que podrá plasmarse de diferentes maneras conforme a cómo se gesta la contratación. En dicho sentido, en el caso de la contratación por adhesión, será usual que la aceptación de la persona consumidora concurra con el momento de la adquisición del bien o servicio, es decir, en este caso la garantía convencional es una póliza consagrada en una cláusula al interior del contrato de adhesión del bien o servicio adquirido. Ahora, la garantía convencional también podrá ser ofrecida a través de un instrumento distinto al del negocio principal, es decir, la póliza de garantía convencional consta en un contrato accesorio al de la adquisición del bien o servicio, en este caso la aceptación, será, de igual forma, usual que converja con el momento de la celebración del contrato principal.

A su vez, la garantía es “voluntaria” porque el proveedor dentro de su modelo de negocio decide libremente disponer de esta garantía, o derecho a favor de la persona consumidora, la que consistirá y se plasmará en la o las formas ya indicadas.

Con todo, es posible identificar o distinguir dentro de las garantías convencionales la denominada “**Garantía del Fabricante**”, la que, como indica su nombre, es la extendida por el fabricante del producto que se comercializa. Dicho proveedor podrá coincidir o no con el proveedor vendedor, lo que tiene como incidencia directa la determinación de a quién hacer efectivo o exigible el ejercicio del derecho contenido en la garantía extendida por el fabricante, pues en la eventualidad de no coincidir ambas personas (fabricante y vendedor), la persona consumidora, para ejercer la garantía convencional, deberá, por regla general, dirigirse a este fabricante distinto a con quien se contrató⁷.

Ahora bien, a pesar que el fabricante pueda ser distinto al vendedor, ello no es impedimento para que la mencionada garantía cumpla con la normativa correspondiente a la LPDC, pues dicha garantía voluntaria se enmarca como un

⁵ Por ejemplo, la extensión de plazos de vigencia, ampliación de los casos de cobertura de la garantía u otros similares.

⁶ Como por ejemplo, garantía de satisfacción, garantía de por vida.

⁷ Esto puede admitir excepciones prácticas, pues, por ejemplo, podría eventualmente establecer la póliza que la solicitud de ejecución de la garantía se ejerza ante el vendedor.



contrato accesorio que tiene a la vista, como contrato principal, el contrato oneroso celebrado entre la persona consumidora y el proveedor vendedor, es decir, **la noción de “acto jurídico oneroso” exigida en el artículo 1º N°1 es cumplida bajo el contrato principal celebrado entre la persona consumidora y el proveedor vendedor**, por lo que la garantía convencional en este caso es parte del acto de consumo en general y, por tanto, sujeto al cumplimiento de la normativa protectora.

Sin perjuicio de lo antes dicho, si el proveedor vendedor y el fabricante no coinciden, como fue dicho, la persona consumidora deberá hacer exigible su garantía voluntaria con el fabricante. No obstante, ello no implica que el proveedor vendedor no tenga obligación alguna sobre la materia, pues conforme a sus deberes de información (artículo 3º b) de la LPDC) y de profesionalidad (artículo 23 de la LPDC), deberá, al menos, otorgar la información necesaria y suficiente a fin de que la persona consumidora pueda comunicarse con el proveedor fabricante, por ejemplo, indicando números de teléfono, correos electrónicos y, en general, cualquier información que sea necesaria y suficiente para que la persona consumidora pueda ejercer su garantía convencional ante el fabricante.

Siguiendo, es importante recalcar que la garantía convencional **no requiere de una contraprestación del consumidor**, como el pago de algún monto o prima, dado que se enmarca en el modelo de negocio del proveedor que decide voluntariamente disponer de ciertos términos y condiciones sobre el tópico. De manera que, si un proveedor ofrece “garantías” de cualquier tipo, que impliquen el pago de una suma adicional al costo total del contrato de consumo, no se trataría de garantía convencional, sino que de un **contrato de seguro de garantía o caución**⁸ accesorio al negocio principal.

A partir de lo abordado, y conforme al análisis de las disposiciones contenidas en los artículos 20 letra e); 21 incisos primero y del octavo al décimo; 40 y 41 de la LPDC, se identifican los siguientes aspectos, respecto de los cuales ambas garantías (convencional y legal), pueden tener algún grado de convergencia o interacción:

⁸ En el **Código de Comercio** se define este tipo de contratos, estableciendo lo siguiente: **“Artículo 512.-** Contrato de seguro. Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufriere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas. Los riesgos pueden referirse a bienes determinados, al derecho de exigir ciertas prestaciones, al patrimonio como un todo y a la vida, salud e integridad física o intelectual de un individuo. (...).” Disponible en: <https://bcn.cl/3qytz>



1. Contenido o cobertura de la garantía

Desde su inicio, es posible indicar que sin perjuicio de que la garantía convencional consiste en una concesión voluntaria del proveedor, ésta igualmente debe cumplir con ciertos requisitos y límites establecidos expresamente en la LPDC.

Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en la LPDC, existen al menos dos restricciones expresas en el artículo 21 y son las siguientes:

- a) Prohibición de afectar el ejercicio de la garantía legal: la garantía convencional no puede incluir disposiciones que limiten de alguna manera los medios a través de los cuales el consumidor pueda ejercer la garantía legal conforme a la LPDC. Esto implica también un reconocimiento a lo dispuesto en el literal e) del artículo 20 de la misma LPDC, conforme al cual, ante deficiencias de un producto, a pesar de haberse hecho efectiva la garantía, las deficiencias -mismas o no- persistan, cuestión que permitirá al consumidor poder volver a ejercer su derecho de garantía legal sin estar condicionado a utilizar una garantía convencional para ello.
- b) Prohibición que el contenido sea idéntico, tanto en lo referente a la tipología de los remedios como los plazos asociados a aquellas obligaciones que el proveedor deba asumir en cumplimiento de la garantía legal: la garantía convencional no puede referirse idénticamente a los remedios que emanan de la garantía legal, es decir, la garantía convencional no puede reflejar lo que la LPDC ya contempla como derecho a favor de la persona que adquiere un bien o servicio, al menos no de la misma forma en cuanto a las soluciones o remedios en particular, y el plazo asociado a los mismo.

A su vez, los proveedores no pueden incorporar en su publicidad expresiones como "garantizado" o "garantía" para hacer referencia únicamente al derecho de garantía legal, porque este tipo de publicidad puede inducir a **error o engaño** en los consumidores destinatarios, quienes con una concepción errada sobre la ventaja comparativa que implica esta "cualidad de producto o servicio garantizado o con garantía", informada por el proveedor, se verán condicionados a tomar una decisión de consumo con antecedentes cuya veracidad es cuestionable.



Con todo, el contenido de esta garantía voluntaria no puede disminuir los derechos asociados a la garantía legal y, además, independiente del origen de la garantía convencional, sus términos y condiciones deberá estar disponible de forma veraz y oportuna (artículo 3º b)), cumpliendo con la Información Básica Comercial en los términos del artículo 1º N°3 e inciso final del mismo artículo, como también el artículo 32 referente a las garantías y normativa relacionada a publicidad consagrada en el artículo 28, todos correspondientes a la LPDC.

Finalmente, la mencionada garantía **deberá observar todas las exigencias legales para su validez, especialmente las disposiciones relativas a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión correspondientes al párrafo 4º del título II de la LPDC⁹.**

Sin perjuicio de las limitaciones abordadas, no existe un listado taxativo de remedios, supuestos, o plazos que puedan ser comprendidos en las condiciones de la garantía convencional; lo cual da lugar a un sin número de posibilidades. Entre estas, es posible encontrar, a modo de ejemplo, las siguientes: (a) la ampliación del plazo de la garantía legal, bajo los mismos supuestos y con las mismas alternativas; (b) agregar supuestos de procedencia no contemplados en la garantía legal, para ser ejercidos en el mismo plazo o en uno distinto; (c) agregar condiciones distintas y más favorables para el ejercicio de la garantía legal, entre otros.

2. Libre elección del consumidor, inexistencia de un orden de preferencia a seguir

Continuando, resulta de gran importancia abordar esta característica en particular, dado que fue modificado por la Ley N° 21.398, específicamente al eliminar el orden establecido respecto al ejercicio de las garantías pues, previo a la modificación aludida, se debía ejercer prioritariamente la garantía del proveedor, para luego ejercer el derecho de la garantía legal. Así, la modificación introducida en la Ley N° 21.398 da lugar a un fortalecimiento y reconocimiento expreso de la libertad que tienen los consumidores a este respecto.

Así las cosas, la referida modificación legal no sólo implicó reforzar la libertad que tiene el consumidor en el ejercicio de este derecho, sino también una prohibición para el proveedor, quien tampoco puede establecer un orden o preferencia.

En concreto, el actual artículo 21, inciso octavo de la LPDC, dispone que "*El consumidor podrá optar libremente por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección*". Adicionalmente, en el

⁹ El SERNAC ya interpretó de forma exhaustiva el contenido del referido artículo 16 de la LPDC en la "Circular sobre Criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo". Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64611.html>



mismo sentido fue modificado¹⁰ el inciso noveno del mencionado artículo y hoy establece que “*La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección*”.

Todo lo anterior, en directa concordancia con lo dispuesto el artículo 20 letra e), el que respecto al ejercicio de la garantía legal, en uno de los supuestos específicos, establece: “*(...) Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.*” (énfasis agregado).

Ahora, en cuanto a servicios cuya prestación ha sido defectuosa, este Servicio interpreta que lo dispuesto en el artículo 21º inciso octavo se hace extensivo a dicho ámbito de protección, por cuanto los remedios consagrados por los artículos 40º y 41º forman parte del régimen de la garantía legal, compartiendo una misma naturaleza y principios.

Lo anterior se puede evidenciar, además, en el artículo 41º, cuyo segundo inciso, mediante la expresión “*En todo caso*”, establece que el derecho a reclamar el desperfecto es independiente del plazo que el proveedor haya señalado como límite temporal de su responsabilidad por el servicio prestado. En otras palabras, y en un sentido amplio, el legislador deja a salvo el derecho del consumidor para ejercer los remedios que la ley le concede con independencia de lo que establezca voluntariamente el proveedor.

En resumen, de lo analizado sobre éste aspecto de la garantía legal y convencional, queda claro que **en ningún caso, y por ninguna de las partes, se podrá condicionar el ejercicio de una de las garantías previo el ejercicio de la otra**; siendo del consumidor la libre elección del régimen que satisfaga de la mejor manera sus intereses.

3. Los plazos para ejercer las garantías:

Finalmente, un último ámbito, en el cual podría considerarse que interactúan ambos tipos de garantía, dice relación con la alteración de la forma en que deben ser contados los plazos para el ejercicio de ambas garantías. Dicha variación puede operar de dos formas, desarrolladas a continuación:

¹⁰ Previo a su modificación por la Ley N° 21.398, el inciso 9 del artículo 21º LPDC disponía que: “*Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza*”.

Con ello se establecía de forma expresa una jerarquía entre ambos regímenes, prevaleciendo la garantía del proveedor por sobre la garantía legal.



a) Ampliación del plazo dispuesto para el ejercicio de la garantía legal: ésta opera por el solo ministerio de la ley, para aquellos casos en que el consumidor, además de la garantía legal, dispone de una garantía convencional, cuyo plazo es mayor que el de la primera. A este respecto, el inciso primero del artículo 21º de la ley, establece que "(...) *Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor*" (énfasis agregado).

Ello quiere decir que, el plazo para ejercer la garantía legal será equivalente al plazo establecido para el ejercicio de la garantía convencional, sólo si este fuese mayor. No ocurrirá lo mismo si el plazo de esta última garantía es menor que el de la garantía legal.

Así, por ejemplo, un proveedor puede ofrecer, como garantía convencional, extender el plazo para el ejercicio de los remedios concedidos en el marco de la garantía legal. Lo antes dicho derivará en que la persona consumidora, sin perjuicio de que se haya cumplido el plazo que establece la LPDC para el ejercicio de la garantía legal, pueda ejercer él o los remedios ofrecidos por el proveedor, ello durante el tiempo que adicionalmente ha sido contemplado y estipulado a través de la garantía convencional.

b) **Suspensión del plazo de ejercicio de una u otra garantía:** dicha suspensión opera en el evento de que, gozando de ambos regímenes de garantía (legal y convencional), el consumidor hace uso de una de ellas. En este evento, tal como establece el inciso octavo del artículo 21º "(...) *El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.*" (énfasis agregado).

De este modo, si el consumidor ejerce los derechos conferidos por una de las garantías (sea la garantía legal o la voluntaria), dejará de correr en el intertanto el plazo para el ejercicio de los derechos conferidos por la otra. Así, la LPDC refuerza la premisa de que **la decisión siempre será del consumidor**, quien haciendo valer esta libertad otorgada, podrá optar por el remedio que se ajuste de mejor manera a sus intereses, sin que el transcurso del tiempo durante el ejercicio de aquella que fue elegida, afecte de forma alguna el ejercicio de la otra.

II. Garantía Convencional en la adquisición de vehículos motorizados nuevos: análisis del artículo 12 D y su relación con la Garantía Legal

Con el fin de otorgar mayor protección al consumidor en compra de vehículos motorizados, el legislador dispuso, dentro de las modificaciones que la Ley N°21.398 introdujo a la LPDC, la incorporación del artículo 12 C -actual 12 D-,



disposición que establece una regulación especial para las relaciones de consumo que tengan por objeto la **compra o el arrendamiento con opción de compra de vehículos motorizados** y que presenten garantías voluntarias o convencionales asociadas.

Así las cosas, con la finalidad de realizar un análisis lo más exhaustivo posible sobre la materia, se abordará dicha regulación a través del examen de cada uno de sus incisos y, finalmente, un estudio comparativo con la garantía legal asociada a la adquisición de dichos bienes, con el objetivo de observar las convergencias y diferencias entre ambos derechos.

A) El artículo 12 D de la LPDC:

Para una mejor comprensión, es posible mencionar la estructura del artículo 12 D de acuerdo a sus incisos. Así, en su **inciso primero**, establece un deber especial de información de las exigencias obligatorias 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, como también la excepción a esta regla; y, **en su inciso final**, la obligación del proveedor de proporcionar otro vehículo de similares características cuando, se ejerce la garantía, se opta por el remedio de reparación, y ella implique privar al consumidor del uso por más de cinco días hábiles del vehículo motorizado.

A continuación, se realizará un análisis detallado de cada inciso de este artículo, determinando su relación con el régimen de garantía legal.

1. Inciso primero: Deber de información especial del proveedor

"Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso de que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones."

Así las cosas, el inciso primero del artículo 12 D establece un deber especial de información precontractual que rige para los proveedores de **vehículos motorizados nuevos** que incluyen **garantías voluntarias, sean estas del fabricante, importador o vendedor**, en la compra o el arrendamiento con opción de compra (Leasing) de dichos vehículos. Este deber consiste en dar a conocer al consumidor, de manera clara e inequívoca, y en forma previa a la contratación, las **exigencias obligatorias justificadas** para mantener vigente dicha garantía.



De lo anterior, se desprende entonces que los **requisitos generales para que opere dicho deber de información** son cuatro:

- a. Que la relación de consumo se configure por un contrato de compraventa o arrendamiento con opción de compra (Leasing).
- b. Que el objeto del contrato sea un vehículo motorizado nuevo.
- c. Que el proveedor otorgue una garantía voluntaria.
- d. Que para mantener dicha garantía voluntaria se exija el cumplimiento de ciertas condiciones justificadas.

Ahora bien, en caso de que estas exigencias obligatorias justificadas consistan en **mantenciones al vehículo**, el proveedor deberá informar además:

- a. El listado de todas las mantenciones exigidas;
- b. Los valores estimados de estas; y
- c. Una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.

Respecto a esto último, cabe destacar que el inciso primero, al establecer la obligación de informar la nómina de talleres, señala que esta deberá comprender “todos” los que estuvieren autorizados; consecuentemente, e interpretando armónicamente este inciso con el inciso segundo -el cual consagra la libertad de elección del servicio técnico- se desprende que la **nómina de talleres** autorizados deberá comprender **al menos dos**. De lo contrario, no sería posible que el consumidor efectivamente pudiera elegir entre distintos talleres para efectos de llevar a cabo las mantenciones.

Es preciso destacar que, el proveedor que establezca circunstancias “obligatorias” para el cumplimiento y ejercicio de la garantía voluntaria, deberá, necesariamente, “justificar” dicha circunstancia que se torna oponible para la persona consumidora que desea mantener la garantía voluntaria del vehículo.

Con todo, si la justificación del proveedor es o no plausible, a fin de hacerse exigible la obligación de la realización de la mantención en los términos indicados por el proveedor, ello con la finalidad de conservar y ejercer la garantía voluntaria, es una cuestión respecto a la cual, el proveedor deberá argumentar, pero, a pesar de ello, **la persona consumidora que estime que no se cumple con una justificación fundada sobre la materia, podrá, en todo caso, reclamar ante este Servicio y/o concurrir a la judicatura a fin de esclarecer si dicha justificación cumple los requisitos para ser catalogada de tal manera.**

En tal sentido, **es el proveedor quien tiene la carga de acreditar que la exigencia es justificada**, ello se desprende del tenor literal de la disposición, como también luego de una interpretación conforme al espíritu de la ley, pues



se ha procurado por el legislador que la persona consumidora no se vea circunscrita a los términos y condiciones, especialmente en lo relativo a mantenciones, que puedan ser mucho más onerosos -las impuestas por el proveedor- que las opciones del mercado¹¹.

Además, se reitera que toda la información, que el proveedor deba entregar en virtud del inciso en análisis, deberá ser suministrada, antes de la celebración del contrato, de manera clara e inequívoca, de forma veraz y oportuna, cumpliendo con la normativa respectiva al tópico, es decir, los artículos 1º N°3, 1º inciso final, 16º y siguientes, 28º y 32º, todos de la LPDC.

Por último, en caso de que el proveedor de un vehículo motorizado nuevo no otorgue una garantía voluntaria, no tendrá el deber de información señalado, pero en cualquiera de estos casos, la aplicación de las normas del régimen de garantía legal no se verá afectada en modo alguno.

2. Inciso segundo: derecho a la libre elección del servicio técnico del vehículo motorizado.

"Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados."

El inciso segundo del artículo 12 D tiene una regulación dual: por una parte, refuerza la regla general del **derecho a optar libremente por algún servicio técnico para la mantención del bien**, y; por la otra, **desarrolla la excepción a esta regla general de la libre elección, en que las denominadas "mantenciones" deban ser realizadas en determinados lugares, siempre y cuando dicha mantención, por razones técnicas especificadas y justificadas**, deba ser realizada en talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.

De este modo, el legislador refuerza el derecho del consumidor a la libre elección del servicio técnico, lo cual no es sino una expresión del derecho a la libre elección de los bienes y servicios, consagrado en el artículo 3º literal a) de la LPDC.

Ahora bien, respecto a la **excepción** que establece la disposición, corresponde dilucidar cuestiones relativas a qué se entiende por **"mantención"** y a qué se entiende por **"características técnicas específicas justificadas"**.

¹¹ En este sentido, el Segundo Informe de Comisión de Economía del Senado, de fecha 27 de octubre, 2020, correspondiente a la Sesión 108, Legislatura 368 (Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadaley/nc/historia-de-la-ley/7946/>).



El análisis del alcance de la expresión “mantención” o “mantenimiento” es extremadamente relevante, toda vez que el mismo término suele ser usado para referirse a la denominadas “mantenciones correctivas”. No obstante, ella se caracteriza por la ya existencia de una falla, por lo que el mencionado mantenimiento se corresponde, más bien, con una reparación del bien¹².

Así, la “mantención” debe ser entendida como algo distinto a la noción de “reparación” y ello es claro de la historia de la Ley, la que en su periodo de discusión presentó ejemplos de legislaciones comparadas que se referían a mantenciones y reparaciones como cuestiones distintas¹³, lo que también se refuerza en que el propio artículo 12 D cuando se quiere referir a “reparaciones” lo dice expresamente, así es el caso del tercer inciso que se refiere específicamente a dicho caso¹⁴.

Conforme a ello, la Real Academia Española define, en su segunda acepción, la palabra “Mantenimiento”¹⁵ como el: “Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.”

Esto es coherente con la oferta que existe en el mercado para la realización de dichas operaciones. Así, por ejemplo, es posible encontrar proveedores que se refieren al mantenimiento preventivo como una serie de acciones regulares y de rutina para mantener un vehículo en funcionamiento, evitando fallas imprevistas del equipo. En la misma línea, se ha indicado que el mantenimiento es un procedimiento que se debe realizar periódicamente, para que un automóvil tenga un mejor rendimiento y durabilidad, permitiendo una máxima eficiencia. Finalmente, también es posible indicar que se ha conceptualizado al mantenimiento como una revisión recomendada por el proveedor, para los distintos sistemas del vehículo, con el objetivo de verificar, ajustar y reemplazar partes y lubricantes del vehículo, en atención al kilometraje del mismo.

Es por todo lo expuesto que la noción de “mantención” o “mantenimiento”, debe ser entendida como aquella que se realiza con **carácter preventivo a la existencia de un desperfecto o falla en el bien**, teniendo por objetivo

¹² En este sentido ha sido desarrollado esta mencionada “mantención correctiva”, por ejemplo, por la prensa: Bio Bio, disponible en: <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/mercado-automotriz/2023/05/26/mantencion-automotriz-preventiva-o-correctiva-cual-elegir.shtml>.

¹³ Así, se realizó una exposición por parte de la Biblioteca del Congreso Nacional, titulada “Reglas de competencia en Sector Automotor en la Unión Europea”, Segundo Informe de Comisión de Economía del Senado, de fecha 27 de octubre, 2020, correspondiente a la Sesión 108, Legislatura 368 (disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7946/>).

¹⁴ Además, ello debe ser complementado bajo la lógica de la racionalidad del legislador de consumo, pues en la regulación de la LPDC existen variadas menciones y referencias a la noción de “reparación” especialmente en materia de garantía legal, por lo que si el legislador no dispuso expresamente de dicha terminología, es porque se regula una cuestión distinta.

¹⁵ Durante la tramitación parlamentaria se utilizaron las expresiones “mantención” y “mantenimiento” de manera indistinta para referirse a la regulación que se estaba legislando, por lo que, en atención que la expresión “mantención” deriva del verbo “manutención”, se interpreta que la palabra “mantenimiento” es más apropiada para el análisis fidedigno del espíritu de la Ley.

poder otorgar mayor durabilidad al bien o partes del mismo, pudiendo contemplar revisiones o cambio de piezas que, por durabilidad de las mismas, estén sujetas a desgaste y/o cambio periódico.

Así las cosas, en armonía con el inciso primero del artículo en análisis, debe entenderse, necesariamente, que solo podrán existir mantenciones obligatorias en los términos de que ellas, además de ser justificadas, cumplan con la finalidad del cuidado y/o mantenimiento del bien.

Ahora, esto trae como consecuencia práctica que, para efectos de la LPDC, las denominadas "mantenciones correctivas" no son otra cosa que reparaciones, por lo que el proveedor, no podrá exigir de manera "obligatoria" que en sí mismas las reparaciones sean realizadas por el taller o servicio técnico bajo el argumento de que: *"por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados"* (inciso segundo del 12 D), sino que si el proveedor desea que determinada reparación sea realizada por quien él determine, deberá hacerlo al alero de "aquellas exigencias obligatorias justificadas" (inciso primero del 12 D).

Lo antes dicho tiene el impacto práctico en que, en principio, las mantenciones preventivas dicen relación con el cuidado en general del bien, en cambio, **una mantención correctiva o reparación es algo en particular**, por lo que el estándar de justificación debe ser mayor en este segundo caso para hacerse exigible a la persona consumidora.

En tal sentido, no sería coherente que, por ejemplo, para la conservación de la garantía voluntaria respecto al motor o sistema de tracción, se exija a la persona consumidora que el eventual cambio de un foco del vehículo deba hacerse por uno "original" y/o en el taller o servicio técnico que defina el proveedor, es así que, si el proveedor desea que los repuestos sean originales o que el servicio de reparación la ejecute determinado taller, **deberá, necesariamente, circunscribir la justificación de tal condición en el marco de la cobertura de la garantía convencional y como dicha garantía se relaciona con la exigencia, en particular, de la mencionada reparación.**

Ahora, en análisis de las "características técnicas específicas justificadas" que debe emplear el proveedor que exige que la mantención aludida sea realizada en un lugar determinado, es posible indicar que la discusión legislativa no otorga mayores herramientas para dilucidar sus reales alcances, sin perjuicio de aquello, los proveedores que participaron con diferentes exposiciones a lo largo de la discusión parlamentaria, al momento de aportar insumos sobre este tópico en particular, se referían a cuestiones como: "(...) tecnologías, máquinas y/o herramientas de operación especializada (...)"¹⁶.

¹⁶ Comisión recibió al Presidente de la Asociación Nacional de Importadores de Motocicletas (ANIM AG)



Así, el proveedor deberá justificar cómo sus tecnologías, máquinas, herramientas, personal u otra circunstancia, se distancian, de manera plausible, de las demás ofertas del mercado y que tornan necesario y/o justificado la exigencia del proveedor.

Con todo, recordar que dicha justificación deberá cumplir con la normativa protectora de la LPDC, es decir, todo lo abordado en secciones previas (artículos 1º N°3, 1º inciso final, 16º, 28º y 32º todo de la LPDC), y; con todo, **eventualmente, la persona consumidora podrá estimar que la justificación no es tal, cuestión que, podrá dar lugar a la judicialización de la cláusula de la garantía convencional.**

Finalmente, a falta de contenido legal sobre las eventuales justificaciones, esto podrá ser nutrido o colmado a través de la práctica jurisprudencial y el desarrollo de tendencias sobre el tópico.

3. Inciso final: Obligación de proveer un vehículo similar ante reparaciones que duren más de cinco días hábiles.

"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."

El inciso final del artículo 12 D, al igual que los demás incisos, procura también elevar el estándar de protección en la adquisición de vehículos motorizados, creando una obligación que opera de manera eventual, con posterioridad a la contratación, y en supuestos distintos a los señalados en los anteriores incisos.

En virtud de esta obligación, el proveedor de un vehículo motorizado que se encuentre en reparación, ya sea a causa del ejercicio de la garantía voluntaria o la garantía legal por parte del consumidor, deberá proporcionar a la persona consumidora otro vehículo de similares características mientras dure la reparación, cuando esta última conlleve privarlo del uso del vehículo por un término superior a cinco días hábiles.

Así, podemos decir que para que sea exigible el cumplimiento de esta obligación se requiere de los siguientes requisitos copulativos:

- a) Que el consumidor ejerza la garantía legal o voluntaria (para lo cual deberán cumplirse los requisitos de la correspondiente garantía).
- b) Que opte por la reparación del vehículo.
- c) Que a causa de la reparación el consumidor deba ser privado del uso del bien por un término superior a cinco días hábiles.

Siguiendo, 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 D¹⁷.

Ahora, 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 cumplan con los requisitos ya abordados previamente.

Con todo, 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, o si bien el vehículo es de aquellos que son de tres corridas de asientos, el vehículo de reemplazo deberá presentar dichas características.

B) Contenido del artículo 12 D y su relación con la garantía legal:

A modo de conclusión, a continuación se resumen las principales características de la regulación del artículo 12 D de la LPDC, en su relación o diferenciación con la garantía legal:

1. Ámbito de aplicación:

El mencionado artículo 12 D, tiene aplicación sólo para la compraventa o arrendamiento con opción de compra, de vehículos motorizados nuevos. En cambio, la garantía legal, opera respecto de la compraventa de bienes nuevos o la contratación de servicios, sin mayores exclusiones.

2. Finalidad:

Respecto al artículo 12 D, tiene por finalidad elevar el estándar de protección de los derechos de los consumidores en la adquisición de vehículos motorizados, principalmente los derechos de libertad para contratar y el ejercicio del derecho de propiedad. Lo antes dicho se diferencia de lo que ocurre con la garantía legal, que procura remediar la falta de conformidad del bien o servicio defectuoso.

¹⁷ Sin perjuicio de los requisitos intrínsecos de la garantía legal.



3. Implicancias de la información entregada por el proveedor:

Conforme a lo analizado previamente, en lo referente al artículo 12 D, el inciso primero contiene un deber de información especial, condicionado a la existencia de una garantía voluntaria del proveedor. Este deber implica la entrega de información relacionada con los requisitos para la mantención de dicha garantía voluntaria, los servicios técnicos y tarifas, por lo que si no se entrega información respecto a las condiciones para la mantención y ejercicio de dicha garantía, debe, necesariamente, entenderse que no existen condiciones para ella, o bien solo existen las informadas, las que deberán ser justificadas, circunstancia (la justificación) que debe ser igualmente informada.

Ahora bien, en relación a la garantía legal, como se ha establecido en la Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal, existen dos perspectivas para abordar el deber de información en relación con ella: la primera, refiere a que el derecho de garantía legal "deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros"¹⁸; asimismo, el artículo 41 de la ley, establece que el proveedor de servicios debe dejar una constancia del plazo de la garantía. En segundo lugar, en atención al efecto de estar obligado a cumplir con la garantía de productos o servicios, como sanción especial por no haber entregado cierta información a los consumidores, referente a la venta de productos usados o refaccionados, o prestaciones de servicios en que se han utilizado bienes usados.

4. Prohibiciones establecidas para el proveedor:

En virtud de lo abordado latamente en secciones previas, el artículo 12 D, establece la prohibición de exigir condiciones para el ejercicio de la garantía convencional que no hayan sido previamente informadas y justificadas antes de la celebración del contrato.

A su vez, en lo referente a la garantía legal, el legislador estableció la prohibición de condicionar o entorpecer el ejercicio de este derecho, por cuanto, debe propender a entregar las mismas facilidades que tuvo a disposición del consumidor para la contratación, y además, el consumidor cuenta, en principio, con plena libertad para elegir entre cualquiera los remedios legales.

Así, conforme a lo anteriormente expuesto, es posible identificar que si bien parte de las obligaciones legales establecidas en el artículo 12 D pueden relacionarse con el ejercicio de la garantía legal, dicha relación se circunscribe al inciso tercero. Esto implica que la **entrega de un vehículo de reemplazo puede formar parte del ejercicio de la garantía legal**, cuando el consumidor ha optado por la reparación del bien. Sin embargo, **no siempre concurrirán ambas instituciones**, pues esta entrega puede ocurrir con

¹⁸ Artículo 20, inciso primero de la LPDC.



ocasión del ejercicio de la garantía voluntaria y también es posible que el consumidor opte por otro remedio de la garantía legal (cambio del producto o devolución del dinero, ambos previa restitución del vehículo).

2º ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Circular Interpretativa "Circular Interpretativa sobre las Garantías Convencionales o Voluntarias y los Derechos Establecidos en el Artículo 12 D" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3º ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Interpretativa de que trata este acto administrativo será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible en su sitio web.

4º ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ERA/GGP/

Distribución:

- 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

