



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

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL REGLAMENTO QUE REGULA LA INFORMACIÓN DEL PRECIO POR UNIDAD DE MEDIDA DE PRODUCTOS OFRECIDOS AL CONSUMIDOR.

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; 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



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/YABGER-609>



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.- Las Solicitudes de Interpretación Administrativa N°36113705 y N°36348806, ingresadas por los solicitantes mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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 reglamento que regula la información del precio por unidad de medida de los productos ofrecidos al consumidor", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL REGLAMENTO QUE REGULA LA INFORMACIÓN DEL PRECIO POR UNIDAD DE MEDIDA DE PRODUCTOS OFRECIDOS AL CONSUMIDOR , QUE RESUELVE LAS SOLICITUDES DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N°36113705 Y N°36348806

I. Antecedentes

Mediante las solicitudes N°36113705 y N°36348806 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de diversas normas dispuestas en el Decreto N°38 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 2024, que aprueba el reglamento sobre información del precio por unidad de medida de productos ofrecidos al consumidor, que deja sin efecto el Decreto N°229, de 2002, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

En específico, se ha solicitado a este Servicio precisar el ámbito de aplicación del reglamento, e interpretar cómo opera la aplicación del mismo ante la práctica de ofertas comerciales.

II. Interpretación jurídica

El 10 de diciembre de 2024 fue publicado en el Diario Oficial el reglamento sobre información del precio por unidad de medida, el cual tiene





por objeto obligar a los vendedores que operen en tiendas físicas o a través de plataformas de comercio electrónico, y también a los operadores de plataforma de comercio electrónico, a informar al consumidor el **precio por unidad de medida** (en adelante "PPUM") de los productos que ofrezcan, junto a su precio de venta.

La finalidad explícita del Reglamento es fortalecer la transparencia y la calidad de información que los proveedores suministran a los consumidores. Ciertamente, ejercer el derecho a la libre elección de bienes y servicios requiere de consumidores debidamente informados, particularmente, en cuanto al precio del producto que desea adquirir. Esta información es crucial para comparar entre los distintos productos disponibles en el mercado, decidir si consumir (o no) un determinado producto y bajo qué condiciones.

a. Ámbito de aplicación

El Reglamento alcanza tanto a los productos nacionales como de procedencia extranjera, sea que éstos se comercialicen directamente por el vendedor o a través de una plataforma de comercio electrónico -u otra plataforma de comunicación a distancia- en tanto sean comercializados en territorio nacional.

Por su parte, la obligación de informar el PPUM se circunscribe a aquellos productos: i) cuyo envases o envoltorios indiquen una unidad de medida determinada; y ii) los productos formados por unidades o piezas de idéntica naturaleza que se comercializan en el mismo envase (artículo 4 del Reglamento).

Al respecto, es necesario precisar que ambos criterios son alternativos e independientes y no constituyen requisitos copulativos. Como se observa, la conjunción "y" presente en el enunciado permite conectar los distintos elementos de un listado de requisitos, en el sentido de indicar que ambas categorías de productos se encuentran sujetos a la misma obligación, y no una condición de concurrencia obligatoria.

Una interpretación opuesta atenta contra el contenido y la eficacia de la norma, al excluir una de las dos categorías de productos que, en esencia, pretende normar. En definitiva, la transparencia en el conocimiento de los precios que se ofrecen en el mercado obligan a considerar que ambas categorías son alternativas e independientes.

No obstante lo anterior, el Reglamento también establece excepciones. El artículo 8 dispone que no se encuentran bajo esta obligación los siguientes productos:

1. Los productos compuestos por unidades de diferente naturaleza que se vendan en un mismo envase.





2. Los productos que se comercializan en cantidades inferiores a 50 gramos o mililitros, con excepción de los dispuestos en el artículo 11 de este reglamento.
3. Los productos suministrados con ocasión de la prestación de un servicio.
4. Los productos que se vendan en subasta pública.
5. Las obras de arte o antigüedades.
6. Los productos que se comercialicen a través de máquinas expendedoras, dispensadoras o de venta automática.
7. Productos no envasados que se vendan en porciones, por ejemplo, porciones individuales de helados o pasteles.
8. Los productos afectos a normativas sectoriales que son específicas a la información del precio, como por ejemplo, los medicamentos.
9. Comidas y platos preparados de consumo inmediato ofrecidos en las cafeterías o restaurantes presenciales o a través de Plataformas de Comercio Electrónico.

Respecto de todos los productos enumerados con anterioridad no existe la obligación de informar el PPUM junto su precio de venta. En realidad, se trata de productos en los cuales el PPUM resulta de difícil determinación, de poca efectividad práctica en razón de los fines perseguidos por la norma, o bien, se encuentran sujetos a una regulación sectorial específica sobre la forma de determinar o informar el precio de sus productos, como en el caso de los medicamentos, producto específicamente señalado en la norma, y cuya regulación se encuentra en el Decreto N°466 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, publicado en 1985. Sin perjuicio de lo anterior, los restantes deberes de información establecidos en la LPDC y demás cuerpos legales complementarios mantienen plena vigencia y aplicación.

También quedan exceptuados de la aplicación de las normas contenidas en el Reglamento aquellos vendedores que, en conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, sean calificados como microempresas.

b. Sobre la forma de informar el PPUM

El artículo 9 del Reglamento precisa que tanto el precio de venta como el PPUM deberán indicarse de manera inequívoca, fácilmente identificables y legibles, situándose en el mismo campo visual del consumidor. Asimismo, se establece que el PPUM deberá expresarse en moneda de curso legal, en un texto que indique: "\$[precio] por [unidad de medida]".





Cada unidad de medida tiene asociado un submúltiplo, es decir, la unidad de masa será el kilogramo (kg) y su submúltiplo el gramo (gr); la de volumen el litro (lt) y su submúltiplo el mililitro (ml); la de área el metro cuadrado (m²) y su submúltiplo el centímetro cuadrado (cm²) y la de longitud el metro (m) y su submúltiplo el centímetro (cm).

Para facilitar la visualización por parte de los consumidores, se establecen los siguientes requisitos de tamaño:

1. En comercios presenciales, la altura de los caracteres alfanuméricos del PPUM no debe ser inferior al cincuenta por ciento de la altura de los caracteres utilizados para informar el precio de venta. Adicionalmente, dicha altura no podrá ser inferior a medio centímetro.
2. En plataformas de comercio electrónico, bastará con que la altura de los caracteres del PPUM no sea inferior al cincuenta por ciento de la altura de los caracteres utilizados para el precio de venta.

c. Sobre los productos comercializados en paquetes o piezas de igual o distinta naturaleza

Como se mencionó, el artículo 4 letra b) del Reglamento establece que en la venta de productos formados por **unidades o piezas de idéntica naturaleza** que se comercializan en un mismo envase, se deberá informar el PPUM junto al precio de venta.

En un sentido similar, el artículo 6 dispone que los **productos que se comercializan en paquetes formados por varias unidades o piezas de idéntica naturaleza**, y cuando el precio de cada unidad no tenga relación con una medida específica, el precio por unidad de medida debe ser informado por cada unidad de producto.

Esta regla aplica a productos compuestos por unidades envasadas individualmente, así como también a aquellos productos que contengan varias unidades sin envasar dentro de un mismo envase, por ejemplo, productos higiénicos como paquetes de pañales.

Como excepción, el artículo 8 N°1 excluye de la obligación de informar el PPUM aquellos productos compuestos por **unidades de diferente naturaleza** que se vendan en un mismo envase.

Las menciones anteriores requieren precisar qué ha de entenderse por productos formados por **unidades de igual o diferente naturaleza**, pues su definición determina la aplicación (o no) de las normas antes mencionadas.

Un análisis sistemático y finalista del Reglamento permite advertir que la naturaleza de una unidad obedece a criterios funcionales y comerciales. Así, dos productos de igual naturaleza son aquellos que, desde la perspectiva de un





consumidor razonable, son funcionalmente autónomos, cumplen una función sustancialmente equivalente y son razonablemente sustituibles entre sí. Ejemplos de lo anterior pueden ser: paquetes de cajas o botellas de leche, de cajas de yogurt, de botellas de bebidas, de botellas de licores; paquetes de esponjas, de paños, de detergentes; paquetes de jabones, de papel higiénico, de pañales; en fin, productos autónomos que son esencialmente equivalentes entre sí, aun cuando posean sutiles diferencias en envases, presentaciones, sabores, empaques, entre otros.

En todos estos casos, el PPUM permite al consumidor comparar racionalmente entre los distintos productos que considere equivalentes, constituyéndose como una herramienta útil e idónea para el consumidor informado.

Por contrapartida, los productos de diferente naturaleza son aquellos que, bajo la perspectiva de un consumidor razonable, son funcionalmente autónomos, pero no funcionalmente sustituibles, o cuyas diferencias cualitativas, de uso o de composición, son tan significativas que una comparación basada únicamente en el PPUM resulta engañosa e irrelevante. Por ejemplo, un pack de productos higiénicos compuesto por unidades de jabón, shampoo y dentífrico, aunque se trate de productos complementarios, no son funcionalmente sustituibles, en consecuencia, cada unidad por separado posee un PPUM diferenciado, y el producto como tal no es necesariamente comparable con otro.

Para finalizar, es necesario precisar que **los productos compuestos por varias piezas o unidades que, en conjunto, forman un todo funcional indivisible, quedan excluidos de las clasificaciones anteriores**. Por ejemplo, un par de guantes o un par de zapatos no constituyen un “pack de dos productos”, pues, en realidad, cada unidad por separado carece de una función real y también de valor comercial. El consumidor que adquiere un par de guantes o zapatos no analiza su decisión comercial sobre la base de cuánto le cuesta adquirir sólo un guante o sólo un zapato; por el contrario, considera el valor del “par” pues sólo sí podrían cumplir con la función para la cual se han diseñado.

d. Información del PPUM ante ofertas y promociones

Las ofertas y promociones comerciales representan un desafío importante al momento de interpretar cómo debe aplicarse el deber de informar el PPUM. A continuación, se abordan dos prácticas que representan escenarios complejos.

i. Ofertas personalizadas o condicionales

A juicio de este Servicio, y en conformidad con lo dispuesto en el Decreto 38, la obligación de informar el Precio por Unidad de Medida (PPUM) se extiende a todos los precios finales que se comunican al consumidor.





El fundamento de esta interpretación se encuentra en las definiciones dispuestas en el artículo 3° del reglamento, donde el "Precio de venta del producto" se define como "el precio final del producto o de una cantidad determinada del producto, incluidos los impuestos correspondientes" , y el "Precio por unidad de medida" corresponde al "precio final del producto, incluidos los impuestos correspondientes, en una unidad de medida específica".

La utilización del concepto "precio final" en ambas definiciones es inequívoca y no admite distinción entre precios de oferta general y aquellos que aplican solo a determinados consumidores bajo condiciones específicas, como descuentos por RUT, programas de fidelización o convenios.

Asimismo, en promociones condicionales del tipo "3x2" o con descuentos en la segunda unidad, existe un "precio final" que aplica a una "cantidad determinada del producto" , por lo que el PPUM debe calcularse sobre el costo efectivo por unidad que resulta de dicha promoción para así cumplir con lo dispuesto en el artículo 1, esto es facilitar y promover la comparación de productos ofrecidos a los consumidores.

En consecuencia, dado que en todos estos casos se informa un precio de venta al consumidor previo a que se perfeccione el acto de consumo y que el reglamento es explícito en que el PPUM se debe informar junto al "Precio de venta", este debe calcularse sobre el monto efectivamente desembolsado por el consumidor una vez aplicados todos los beneficios.

ii. Ofertas generales aplicadas por porcentaje de descuento

En cuanto a las ofertas presentadas por un porcentaje de descuento general (por ejemplo: 30% de descuento en alimentos lácteos), es obligatorio actualizar e informar el PPUM individual de cada producto afectado por la oferta.

No basta con comunicar únicamente el porcentaje de la promoción en la gráfica o letrero publicitario. La finalidad del Reglamento exige que el consumidor tenga acceso claro tanto al precio final del producto —con el descuento ya aplicado— como al PPUM específico del mismo. Exigir que el consumidor realice la tarea de calcular individualmente el precio y el PPUM a partir de un porcentaje general atenta directamente contra el propósito de la norma, que es simplificar la información y la comparación entre productos, en donde al existir una oferta se vuelve aún más relevante contar con toda la información que les permita realizar una adecuada comparación de precios.

III. Conclusión

A partir del análisis formulado, es dable señalar que la finalidad del Reglamento es dar mayor transparencia en el conocimiento de los precios que se entrega a los consumidores, con el objetivo de que puedan ejercer una elección más libre y racional.





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

Por ello, la información sobre el PPUM es la regla general, aplicable tanto a productos medibles como a paquetes de unidades que un consumidor razonable consideraría funcionalmente sustituibles, con las únicas excepciones de los casos explícitamente listados en la normativa y las microempresas. Para que esta información sea eficaz, el PPUM debe calcularse siempre sobre el precio final que el consumidor efectivamente paga, incluyendo impuestos y cualquier tipo de oferta, de carácter general o personalizado.

En consecuencia, la responsabilidad de presentar esta información de forma clara y calculada recae exclusivamente en el proveedor; no es suficiente anunciar un porcentaje de descuento que obligue al consumidor a hacer el cálculo por su cuenta. Como principio rector, ante la duda sobre la obligatoriedad de informar el PPUM de un producto se debe responder a una pregunta fundamental: "¿Permite esta información que un consumidor medio tome una decisión de compra más racional e informada entre dos productos funcionalmente equivalentes?". Si la respuesta es afirmativa, la obligación de informar el PPUM es clara.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el reglamento que regula la información del precio por unidad de medida de los productos ofrecidos al consumidor" 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.**

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

RIN/GGP

Distribución:

-Destinatario-Dirección Nacional-Gabinete-Subdirección Jurídica-Subdirección de Consumo Financiero
-Subdirección de Fiscalización-Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos-División 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/YABGER-609>