

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CLÁUSULA PENAL Y RENUNCIA DE ACCIONES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N°36739411

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 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 ; en el Decreto No 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; la Resolución Exenta RA 405/1116/2024, de fecha 17 de octubre de 2024, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor que designa a doña Carolina González Venegas, como Subdirectora de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto N°DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Decreto Exento DEXE202500187, de 2025; el artículo 80 del DFL N° 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.



3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en 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° 36739411, de fecha 04 de agosto de 2025.

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 cláusula penal y renuncia de acciones", que resuelve la solicitud N° 36739411, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CLÁUSULA PENAL Y RENUNCIA DE ACCIONES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N°36739411

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 36739411 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones del artículo 16 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores (en adelante, "LPDC"), que se refieren a cláusulas abusivas.

En particular, el requirente solicita a este Servicio pronunciarse respecto de la eventual abusividad de:

(i) una cláusula penal que, en un contrato de adhesión de prestación de servicios a futuro (como los paquetes turísticos), establece una multa por el desistimiento anticipado del contrato por parte del consumidor; y

(ii) una cláusula de finiquito o renuncia de acciones, mediante la cual se condiciona el reembolso de sumas de dinero adeudadas al consumidor a que este renuncie de forma amplia e irrevocable al ejercicio de sus derechos, incluyendo la facultad de interponer reclamos, denuncias o demandas ante la autoridad competente o los tribunales de justicia.

En este contexto, es menester señalar que la facultad para declarar la abusividad y consecuente nulidad de una cláusula contractual específica radica de forma exclusiva y excluyente en los Juzgados de Policía Local o en los tribunales ordinarios de justicia, según lo dispuesto en el artículo 16 B de la LPDC, remitiéndose al Título IV de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, y en ejercicio de sus facultades interpretativas, este Servicio procederá a analizar de manera abstracta las



tipologías de cláusulas consultadas, a fin de establecer un criterio orientador sobre la materia.

II. Interpretación jurídica

Para mayor claridad, el análisis se dividirá en función de las dos tipologías de cláusulas consultadas.

II.1 Sobre la cláusula penal

En el derecho civil tradicional, la existencia de cláusulas penales no presenta mayores objeciones, toda vez que se fundamenta en el principio de autonomía de la voluntad, asumiendo que las partes contratan en un plano de igualdad y gozan de un poder de negociación equivalente. En contraste, el derecho del consumo es una disciplina eminentemente tutelar, que parte de la base de que existe una asimetría contractual y de información entre el proveedor y el consumidor, siendo este último la parte débil de la relación, requiriendo por ello un mayor nivel de protección.¹

El Código Civil, en su artículo 1535, define la cláusula penal como *"aquella en que una persona, para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena, que consiste en dar o hacer algo en caso de no ejecutar o de retardar la obligación principal."*

La doctrina civilista mayoritaria ha entendido que su principal función es constituir una evaluación anticipada de los perjuicios que el incumplimiento del contrato le causaría a la parte diligente, liberándola de la necesidad de probarlos.²

Trasladando esta figura al ámbito del consumo, si bien las partes en principio pueden establecer estos mecanismos, su validez debe ser analizada bajo el prisma del artículo 16 de la LPDC. En este contexto, una cláusula penal podría ser considerada abusiva, a la luz de la letra g) de dicho artículo, si en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor.

Respecto de si es necesario que la cláusula atente contra de la buena fe o que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones, la mayoría de la doctrina sostiene que basta con la constatación de este último elemento.³ A la vez se sostiene que la apreciación del desequilibrio debe ser en abstracto. Esto significa que el análisis no se centra en el perjuicio concreto de un consumidor particular, sino que examina la cláusula en sí misma, contrastándola con la finalidad típica del contrato y las reglas generales que lo norman (derecho dispositivo). En otras palabras, se evalúa si la cláusula desnaturaliza la función

¹ Morales Ortiz, María Elisa. (2017). Derecho de Consumo. Revista chilena de derecho privado, (29), pp. 329. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722017000200329>

² Prado Puga, Arturo. (2019). Algunos aspectos de la cláusula penal en el derecho chileno. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 26, 16. Epub 11 de diciembre de 2019. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2019-0016>

³ De la Maza, Íñigo. (2004). El control de las cláusulas abusivas y la letra g). *Revista chilena de Derecho privado*, Nº 1: pp. 1-25; Momberg, Rodrigo y Pizarro, Carlos. (2013). Artículo 16 g). En: De La Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (directores) y Barrientos, Francisca (coordinadora). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago, Legal Publishing, pp. 340-351; Barrientos, Francisca. (2019). *Lecciones de derecho del consumidor*. Thomson Reuters, pp. 140; Micin, Sebastián. (2020). Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la ley Nº 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra g). *Bases para una diferenciación entre el control de contenido y el de sorpresividad*. *Revista chilena de derecho*, 47(3), pp. 792-793. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.7764/r.473.8>



socioeconómica del acuerdo o se aparta irrazonablemente de las expectativas legítimas que cualquier consumidor podría tener para ese tipo de contrato.⁴

En aplicación de lo anterior, debe recordarse que la finalidad principal de un contrato de prestación de servicios es la obtención de la contraprestación debida a cambio de un precio. Si bien la doctrina civilista reconoce que la cláusula penal tiene por objeto fijar anticipadamente los perjuicios, eximiendo al acreedor de probarlos, su validez en un contrato de adhesión debe analizarse de manera restrictiva. El análisis sobre la eventual abusividad de una estipulación de este tipo debe, por tanto, enmarcarse en los principios rectores del derecho del consumo.

Así, el principio pro consumidor, consagrado en el artículo 2 ter de la LPDC, informa el estándar con que debe evaluarse el contrato. Si bien este principio rige la interpretación de la normativa de consumo, su espíritu orienta el juicio de abusividad, obligando a poner especial atención a la prohibición del enriquecimiento sin causa. Ello exige que la función de la cláusula penal se mantenga estrictamente compensatoria. Por tanto, cuando una multa excede el daño verosímil que el desistimiento le causa al proveedor y le genera una ganancia, la cláusula se desnaturaliza, y es precisamente esta desnaturalización la que genera el desequilibrio importante que sanciona la ley: se impone una carga económica desmedida al consumidor, mientras el proveedor, lejos de ser simplemente indemnizado, obtiene un beneficio a costa de la parte más débil.

En consecuencia, el desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, exigido por la letra g) del artículo 16, se manifestará, por ejemplo, en las siguientes situaciones:

- Cuando el monto de la multa sea manifiestamente desproporcionado o excesivo en relación con el precio total del servicio o la etapa en que se produce el desistimiento.
- Si se establecen sanciones únicamente para el consumidor por terminar el contrato, sin contemplar obligaciones recíprocas para el proveedor en caso de incumplimiento de su parte.
- Cuando permite al proveedor retener o apropiarse de sumas de dinero ya pagadas por el consumidor a título de indemnización extrajudicial.

Este criterio interpretativo es consistente con la doctrina ya sentada por este Servicio. En efecto, la Circular sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenida en contratos de adhesión de consumo, de fecha 3 de diciembre de 2021 (en adelante, la "Circular") ha reconocido como abusivas aquellas cláusulas que establecen una *"evaluación anticipada de perjuicios en grave detrimento del consumidor, esto es, cláusulas penales. La abusividad de este tipo de cláusulas no se limita sólo a representar casos de autotutela en las cuales el proveedor se cobra con pagos parciales que ha hecho el consumidor, sino que además suelen ser de carácter extrajudicial, en muchos casos desproporcionadas o bien derechamente vulneran la norma sectorial o de consumo"*.

Dicha posición se ve reforzada por el anexo publicado simultáneamente con la Circular, el cual contiene un extenso catálogo de estipulaciones que este Servicio considera potencialmente abusivas, incluyendo ejemplos de cláusulas penales.

⁴ Micin, Sebastián. Op Cit., pp. 793.



II.2 Sobre la nulidad de las cláusulas de finiquito o renuncia de acciones

Esta tipología de cláusulas, a diferencia de las penales, adolece de una ilicitud más manifiesta y directa a la luz de la LPDC.

El artículo 4° de la LPDC consagra el principio de irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores, estableciendo que estos *"son irrenunciables anticipadamente por los consumidores"*. A su vez, el artículo 16, letra h), del mismo cuerpo legal, sanciona con la nulidad aquellas estipulaciones que *"limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos"*.

En consecuencia, una cláusula o pacto que condicione el reembolso de dineros que legalmente le corresponden al consumidor a que este renuncie a ejercer dichos derechos, constituye una práctica coercitiva que infringe directamente las normas citadas.

Es menester distinguir, sin embargo, la renuncia anticipada antes descrita de figuras como la transacción o el avenimiento, mecanismos de solución de controversias reconocidos por nuestra legislación, incluso en el artículo 53 B de la LPDC. La transacción, regulada en el artículo 2446 del Código Civil, es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual, haciéndose concesiones recíprocas.

Su validez en materia de consumo radica en que, a diferencia del finiquito impuesto, resuelve una controversia real. En este acuerdo, no se trata de una renuncia "anticipada" de derechos, sino de la disposición de una acción judicial concreta sobre un conflicto ya nacido, a cambio de un beneficio cierto e inmediato. Ambas partes ceden para evitar la incertidumbre de un juicio: el proveedor otorga algo más allá de su obligación estricta (una indemnización adicional, la devolución de un porcentaje no obligatorio, etc.), y a cambio, el consumidor renuncia de buena fe a ejercer la acción específica sobre ese litigio puntual. Lo anterior es del todo lógico toda vez que privar por completo al consumidor de la disposición de los derechos económicos que ha adquirido libremente supondría un paternalismo excesivo de la legislación.⁵

III. Conclusión

En virtud del análisis jurídico expuesto, SERNAC establece los siguientes criterios interpretativos en respuesta a la solicitud N° 36739411:

Respecto de las cláusulas penales en contratos de adhesión de consumo: Si bien son lícitas en principio, su validez está estrictamente supeditada a que su función sea compensatoria y no una fuente de enriquecimiento sin causa para el proveedor. Una estipulación que excede el daño verosímil que el desistimiento del consumidor pudiera causar, se desnaturaliza y genera un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, en los términos del artículo 16, letra g), de la LPDC. Por tanto, su análisis deberá considerar si el monto es proporcional, si existen obligaciones recíprocas y si la retención de dineros es sobre montos ya enterados por el consumidor, entre otros.

⁵ Espada, Susana. (2013). Artículo 4. En: De La Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (directores) y Barrientos, Francisca (coordinadora), La protección de los derechos de los consumidores. Santiago, Legal Publishing, pp. 196.



Toda cláusula que condicione la restitución de dineros adeudados al consumidor a que este renuncie al ejercicio de sus derechos y acciones está prohibida por la LPDC ya sea por el artículo 4 o 16, letra h). Esta figura no debe confundirse con el contrato de transacción, el cual, para ser válido, exige la existencia de concesiones recíprocas entre las partes para resolver una controversia.

Sin perjuicio de lo expuesto, se reitera que la facultad para declarar la abusividad y consecuente nulidad de una cláusula contractual específica radica exclusivamente en los Juzgados de Policía Local o en los tribunales ordinarios de justicia según corresponda.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre cláusula penal y renuncia de acciones", que resuelve la solicitud de interpretación administrativa N°36739411 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.



Firmado por:
Carolina Margarita González
Venegas
Directora Nacional Subrogante
Fecha: 20-07-2026 10:55 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

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

JHT/AGA

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

