

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE CARGO POR
PREAUTORIZACIÓN, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N° 37140444**

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 anterior, 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° 37140444, de fecha 23 de octubre 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 cargo por preautorización, que resuelve la solicitud N° 37140444", el que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CARGO POR PREAUTORIZACIÓN, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 37140444

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 37140444 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") que emita un pronunciamiento respecto de la legalidad de los supuestos "cobros anticipados" que realizan las aplicaciones de transporte previo al inicio del viaje a la luz de las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC").

Para efectos de ordenar la argumentación primero se abordará la naturaleza jurídica del cobro para posteriormente analizar directamente la consistencia de dicha práctica con lo dispuesto la LPDC.



II. Interpretación jurídica

1. Diferencia entre cargo por preautorización y cobro anticipado

En primer lugar, es necesario precisar que, la presente solicitud se enmarca dentro del concepto de "cargo por preautorización" que utilizan los proveedores de las aplicaciones de transporte, el cual no constituye un cobro final ni una transferencia patrimonial definitiva al proveedor. De esta manera, este cargo por preautorización consiste en una retención temporal que se aplica sobre el cupo disponible (en tarjetas de crédito) o sobre el saldo (en tarjetas de débito) del consumidor. Su finalidad es comprobar la validez de la respectiva tarjeta y certificar que dispone de fondos suficientes para cubrir la transacción.

Este mecanismo es una práctica estándar en diversas industrias que requieren asegurar la solvencia antes de la prestación del servicio, tales como la hotelería, el arrendamiento de vehículos, entre otros.

Ahora bien, la regulación específica de la operación de tarjetas de pago está contenida en el Capítulo III.J.2 del compendio de normas financieras del Banco Central.

En efecto, se establece, dentro de lo relevante para efectos del presente dictamen, que las modalidades de pago son fijadas entre los operados de las tarjetas de pago y el proveedor respectivo, así se señala que los operadores de tarjetas de pago *"podrán o no asumir directamente la responsabilidad de pago ante las entidades afiliadas, circunstancia que deberá quedar consignada tanto en el contrato que celebren con el o los Emisores respectivos, como en las condiciones convenidas con las entidades afiliadas."* Asimismo se indica que *"En los contratos que los Operadores convengan con las entidades afiliadas, deberá contemplarse la correspondiente modalidad de pago, la que podrá consistir en que los pagos a tales entidades se efectúen al contado, o bien, dentro del plazo máximo de 15 días corridos contado desde la fecha de la operación respectiva o, en su caso, el plazo inferior a ese lapso que las partes pudieren convenir al efecto."* Respecto de estos contratos la Comisión para el Mercado Financiero regula aspectos mínimos aplicables.

De esta forma, las condiciones específicas de este mecanismo de "cargo por preautorización", incluyendo los protocolos para la reversión de las retenciones, son fijadas en los contratos suscritos entre la entidad operadora de la tarjeta y el proveedor respectivo.

Sin perjuicio de lo anterior, normalmente el funcionamiento según el medio de pago es el siguiente:

- **Tarjetas de Crédito:** La preautorización comprueba si el límite de crédito es suficiente. Esta operación suele aparecer en los estados de cuenta como un "movimiento pendiente" o bajo un símbolo distintivo (como un asterisco), reduciendo el cupo utilizable pero sin generar aún un cobro en la facturación final.



- **Tarjetas de Débito:** Se realiza un bloqueo temporal de los fondos en la cuenta. En este caso, el dinero permanece bajo la custodia del operador de la tarjeta de pago (el banco) y no es transferido a la empresa prestadora (proveedor) hasta que el servicio se perfecciona o finaliza.

En ambos casos, el proveedor no percibe el dinero antes de contratar. El cobro de la tarifa solo se hace efectivo una vez que el servicio se ha ejecutado.

Finalmente, si el servicio no se concreta, la instrucción del proveedor debe ser la anulación de la preautorización. Al respecto, es imperativo precisar que, aunque la instrucción de liberación es responsabilidad del proveedor, el tiempo de procesamiento final depende de las políticas del operador de la tarjeta y de la institución bancaria. No obstante, dicho proceso no exime al proveedor de su deber de diligencia, debiendo asegurar que la instrucción sea válidamente transmitida y recibida por el operador, manteniendo la responsabilidad sobre la trazabilidad y seguimiento de dicha orden hasta su efectiva comunicación al sistema bancario.

Por otro lado, en el evento de que el monto final del servicio resulte inferior a la reserva inicial, la instrucción del proveedor debe ser la anulación de la retención sobre la diferencia, restableciéndose dicho saldo al titular; mientras que si el monto final a cobrar es mayor, se procederá al cobro de la diferencia sobre la base de la autorización ya constituida.

2. Legalidad de los “cargos por preautorización” a la luz de la LPDC.

La legitimidad de esta práctica debe analizarse a la luz del artículo 3 letra b) y 28 letra c), del artículo 12 y 18, y 23, siendo estas las disposiciones que se interpretarán en el presente dictamen.

A. Derecho a la información (Artículo 3 letra b y 28 letra d).

El precio es uno de los elementos más relevantes de todo contrato de prestación de servicios. En el caso del transporte urbano, resulta imperativo que el consumidor cuente con información clara sobre el monto a pagar previo a aceptar el viaje, dado que el precio es uno de los factores determinantes para el ejercicio de su derecho a la libre elección entre las distintas alternativas de transporte disponibles.

En efecto el artículo 3 letra b) dispone: “*El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, **su precio, condiciones de contratación** y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*” (destacado es propio)



Por otro lado, el artículo 28 letra d) indica: "*Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: (...) d) **El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago** y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;*" (destacado es propio)

De la lectura armónica de estas disposiciones, se desprende que el deber de información no se agota en la mera comunicación del precio final del servicio. Por el contrario, se exige que el proveedor informe de manera clara y destacada todas aquellas modalidades que afecten la liquidez o el cupo del consumidor.

En este sentido, el mecanismo de "cargo por preautorización" califica como una "condición de contratación" o una "modalidad de la forma de pago" que debe cumplir con un estándar de oportunidad. Esto implica que la información relativa a la retención de fondos debe ser puesta a disposición del consumidor de manera previa a la confirmación de la solicitud del viaje. Por consiguiente, no resulta suficiente que dicha condición se encuentre contenida de manera genérica en los términos y condiciones de la plataforma; por el contrario, debe manifestarse mediante una advertencia explícita y destacada dentro del flujo de la transacción, asegurando que el usuario otorgue un consentimiento debidamente informado.

Asimismo, el proveedor debe velar por la claridad de la información para evitar cualquier inducción a error o engaño respecto a la naturaleza del cargo. Cualquier ambigüedad en la presentación del precio que pueda llevar al consumidor a la falsa percepción de un cobro doble o un cargo indebido constituiría una infracción, toda vez que el proveedor tiene el deber de no confundir al usuario sobre el precio.

Finalmente, el deber de información se extiende a la transparencia sobre el proceso de devolución y el cese de la retención. El proveedor tiene la obligación de informar que, ante una cancelación o un ajuste de la tarifa final, su responsabilidad es la emisión de la instrucción de liberación de los fondos. No obstante, debe advertir con igual precisión que la disponibilidad efectiva del saldo o cupo en la cuenta del titular queda sujeta a los plazos y políticas de procesamiento de la respectiva institución financiera, permitiendo que el consumidor comprenda qué etapas del proceso exceden la esfera de control directo de la aplicación de transporte.

En el mismo sentido, como sostiene la doctrina nacional, el deber de información del proveedor debe cubrir aspectos donde existe una asimetría evidente, tales como la información sobre la "*forma de pago que puede tener un bien o servicio, que es muy superior a la que en forma habitual posee el consumidor.*"¹

¹ Barrientos, Marcelo. 2024. Comentarios al artículo 3° inciso primero letra b). En: Barrientos, Francisca, De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (dir). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Thomson Reuters.



En este sentido, la jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema ha reforzado que el estándar exigible al proveedor es la revelación de *"toda la información que se podrá considerar relevante a efectos de la decisión de adquirir el bien o servicio"*².

En definitiva, el mecanismo de "cargo por preautorización" constituye una modalidad de pago o una condición de contratación cuya legitimidad, bajo la óptica de la LPDC, depende estrictamente del cumplimiento de un estándar reforzado de información. Por consiguiente, y en armonía con lo dispuesto en la LPDC, los proveedores deben cumplir con informar en sus términos y condiciones sobre la metodología de retención; y en la interfaz de la aplicación previo a la contratación.

B. Cobro superior a lo convenido e informado (artículo 12 y 18)

El precio informado de manera previa al inicio del servicio, y sobre el cual se faculta el "cargo por preautorización", debe ser el monto definitivo a pagar por regla general. Esta obligación se funda en el respeto a los términos del contrato (Art. 12) y en la prohibición de efectuar cobros superiores a los exhibidos o publicitados (Art. 18).

Sin perjuicio de lo anterior, es necesario reconocer que el contrato de transporte es, por esencia, conmutativo, lo que implica que las prestaciones de las partes (el traslado y el pago) deben guardar una equivalencia. En este sentido, resulta jurídicamente lógico que, si el objeto del servicio contratado sufre una variación sustancial y sobreviniente, dicha alteración se vea reflejada en la tarifa final para mantener el equilibrio económico de la operación.

Bajo esta lógica, el Servicio interpreta que el valor informado podrá ajustarse únicamente cuando concurren factores objetivos que modifiquen la prestación original, tales como la modificación del trayecto por instrucción directa del consumidor o la existencia de eventos externos e imprevisibles que impidan la ejecución del viaje en los términos pactados.³

Fuera de estos supuestos excepcionales y debidamente justificados, cualquier cobro que exceda la tarifa inicial constituye una infracción al artículo 12 y 18

² Sentencia Excelentísima Corte Suprema, Rol N°47564-2016.

³ Como antecedente adicional se debe considerar que actualmente está publicada la Ley N° 21.553, que regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se prestan. Dicha norma aún no entra en vigencia dado que el Reglamento respectivo no ha sido dictado. En sus disposiciones transitorias se indica: "Artículo primero.- El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones dispondrá de nueve meses para dictar el reglamento a que se refiere esta ley, contados desde la publicación de ésta en el Diario Oficial, la que a su vez comenzará a regir en los treinta días posteriores a la total tramitación y publicación del referido reglamento." Dicho lo anterior, tal ley sirve como insumo a fin de analizar la forma en que el legislador ha regulado la obligación de informar en las aplicaciones de transporte. La normativa en su artículo 5 letra d) dispone que es obligación de la empresa de aplicación de transportes informar al usuario sobre: *"la tarifa en forma previa al inicio del viaje, la que no podrá variar una vez informada al pasajero, a menos que éste decida cambiar la ruta o trazado, o por interrupciones viales, de accidentes o imprevistos de tráfico se vea alterada la ruta y tiempo original, adecuándose a este efecto el cobro en tiempo y distancia. En el caso de que el recorrido incluya pago de peajes, éstos deberán estar incluidos en la tarifa informada y no podrán cobrarse separadamente."*



de la LPDC, toda vez que se estaría alterando el precio convenido sin una causa contractual que lo sustente. En consecuencia, recae sobre el proveedor la carga de la prueba de acreditar la concurrencia específica de dichas circunstancias al momento de efectuar el ajuste, garantizando así que el consumidor no sea objeto de cobros arbitrarios que vulneren su certeza económica.

C. Deber de profesionalidad (artículo 23)

El proveedor de la empresa de aplicación de transporte tiene el deber de gestionar de manera diligente y oportuna la anulación de la reserva cuando el servicio no se concrete o cuando el monto final sea inferior al retenido. Este Servicio estima que la instrucción de liberación por parte de la plataforma debe ser expedita al momento de la cancelación del servicio. Cualquier demora injustificada en la emisión de esta orden de reversa por parte del proveedor contraviene el estándar de profesionalidad. Asimismo, el proveedor debe ser capaz de acreditar el envío de dicha instrucción si el consumidor lo requiere. Esto se fundamenta en que, como indica la doctrina, el deber de profesionalidad "impone una exigencia de diligencia especial y más alta que la que se impone a la generalidad de las personas".⁴

En caso de demoras que excedan los plazos habituales, el proveedor debe actuar como facilitador activo ante el operador de pagos, entregando al consumidor los comprobantes o códigos de autorización que permitan acelerar la liberación de los fondos ante el banco. El deber de profesionalidad exige que el proveedor no se limite a una actitud pasiva tras enviar la orden, sino que apoye de buena fe que el mecanismo elegido para su beneficio comercial no se transforme en una carga injustificada para el patrimonio del consumidor.

III. Conclusiones

En conclusión, este Servicio determina que los mecanismos de preautorización son lícitos y no constituyen cobros anticipados en la medida que operen como meras garantías de solvencia, siempre que el proveedor informe esta modalidad de forma clara y oportuna previo a la contratación, gestione la instrucción de liberación de fondos de manera expedita y sin dilaciones injustificadas ante cancelaciones o ajustes de tarifa, informando claramente que el plazo de restitución efectiva del cupo o saldo dependerá de las políticas de la institución financiera del consumidor, y cualquier variación del precio debe justificarse fehacientemente.

⁴ Gatica, María y Morales, María. 2025. El deber de profesionalidad del proveedor: contenido y parámetros objetivos. Revista de Derecho de Valdivia. v. 38, n. 1, pp. 9-31.



2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre cobro anticipado, que resuelve la solicitud N° 37140444" 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.

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 10:54 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

CAROLINA MARGARITA 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

