



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DEVOLUCIÓN O CAMBIO DE PRODUCTOS NO DEFECTUOSOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 28.026.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000118

SANTIAGO, 14 FEB 2022

VISTO: Lo dispuesto en el DFL 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 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; 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° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; 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 SERNAC 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 SERNAC, cuando hubieren 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. Que, mediante la Resolución Exenta N° 190 de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías", que contiene los parámetros de cumplimiento en materia de garantía de los bienes durables, a partir del respeto al derecho a la calidad y que, a juicio del SERNAC, exigen las normas vigentes sobre protección al consumidor, tanto en las etapas de pre venta, venta y post venta de los bienes durables.

5. Que, mediante la Resolución Exenta N° 0340 de fecha 9 de abril de 2020, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19", mediante la cual el SERNAC interpreta las reglas sobre ejercicio extrajudicial y cómputo de plazo de las garantías reguladas en la Ley N° 19.496, ante las circunstancias excepcionales derivadas de la referida crisis sanitaria.

6. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 28.026 de fecha 28 de agosto de 2021.

7. Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre devolución o cambio de productos no defectuosos, que resuelve la solicitud N° 28.026", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DEVOLUCIÓN O CAMBIO DE PRODUCTOS NO DEFECTUOSOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 28.026

I. Antecedentes

El solicitante requiere la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC) que regulan la devolución del precio pagado o el cambio de productos no defectuosos, cuando éstos no se ajustan a lo que el consumidor pretendía adquirir.

Del tenor expreso de la solicitud se desprende que el requirente es un proveedor y que, en tal calidad, desconoce cómo proceder ante un error del consumidor en la compra de un producto distinto al que efectivamente quería adquirir. Específicamente, consulta si debe devolver el dinero pagado o debe cambiar el producto por otro artículo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Interpretación jurídica

En primer lugar, para dar respuesta al requerimiento, es menester delimitar el marco normativo aplicable a la situación de hecho consultada, clarificándose desde ya, que el denominado régimen de garantía legal consagrado en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC es aplicable a diversos supuestos o circunstancias y no sólo ante la existencia de productos con desperfectos o fallas, como indica el solicitante.

En efecto, el artículo 19 de la LPDC regula la reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro o la devolución del precio pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Luego, el artículo 20 de la misma ley, modificado por la Ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, establece el derecho irrenunciable del consumidor a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, para el ejercicio de la garantía legal, no será necesario que el consumidor haga efectivas las garantías otorgadas por el proveedor; f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine, y g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Así, de encontrarse el producto comprado en alguna de las hipótesis previamente indicadas -artículo 19 o 20 de la LPDC-, el consumidor tiene derecho a optar libremente por el remedio de la garantía legal que se ajuste de mejor manera a sus intereses y necesidades, pudiendo optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que procediera por los eventuales daños causados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Si, por el contrario, la causa por la que el consumidor pretende obtener la devolución de lo pagado o el cambio del producto obedece a su sola voluntad o no se encuentra dentro de los supuestos del régimen de garantía legal, éste podría valerse, eventualmente según se expondrá, de dos mecanismos ante la disconformidad con lo comprado: el derecho a retracto y la garantía de satisfacción, en la medida que se cumplan los supuestos establecidos por el legislador y que se examinarán a continuación.

El derecho a retracto, consagrado en el artículo 3° bis de la LPDC, también modificado por la Ley N° 21.398, permite que, en los supuestos que dicho artículo prescribe¹, el consumidor ponga término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, antes de su prestación.

Conforme a lo dispuesto por dicho artículo, de encontrarse la relación de consumo consultada por el requirente en alguno de los presupuestos del artículo 3° bis, el consumidor tiene derecho a poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, pudiendo utilizar para ello los mismos medios que empleó para celebrar el contrato, debiendo el proveedor devolver las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.

Tal derecho tiene solo dos excepciones, ambas contenidas en el artículo 3° bis: la primera, relativa a la contratación de servicios, en la que el proveedor podrá disponer que no procede el derecho a retracto, y la segunda, aplicable a los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal. En ambos casos, la exclusión del derecho a retracto, al ser excepcional, deberá informarse por el proveedor al consumidor, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, al momento de formularse la oferta del bien o servicio o en su exhibición, y siempre en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto o servicio.

Por su parte, la garantía de satisfacción, convencional o voluntaria, es una práctica comercial consistente en un ofrecimiento adicional voluntario por parte del proveedor, sujeto a determinadas condiciones y plazos, que generalmente cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados por el régimen de garantía legal, como lo es, por ejemplo, la sola voluntad del comprador, sin expresión de causa.

¹ A saber: a) la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; b) los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, y c) en las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Esta garantía, pese a ser voluntaria en su origen, debe ser cumplida y respetada por el proveedor cuando se ofrezca, y en caso alguno puede anteponerse o desplazar al derecho de opción que tiene el consumidor en virtud de la garantía legal, pues los derechos consagrados en la LPDC son irrenunciables anticipadamente, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la misma ley. Más aún, en ninguna circunstancia el proveedor podrá exigir al consumidor un pago adicional por concepto de garantía cuando ésta se limite a otorgar las mismas alternativas o prestaciones que la garantía legal. De esta forma, una vez ofertada o anunciada la garantía voluntaria de un producto, ésta resulta vinculante para el proveedor.

En definitiva, si el requirente, en su calidad de proveedor, ofreció al consumidor una garantía de satisfacción, debe cumplirla íntegramente, devolviendo la suma total pagada o cambiando el producto mal seleccionado, según corresponda conforme a los términos de dicha garantía. Esto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 N° 4 de la LPDC, conforme al cual se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de su celebración, siendo condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28 de la misma ley, entre las que se encuentran las condiciones en que opera la garantía (artículo 28 letra e)), en relación con el artículo 12 de la LPDC, que obliga a todos los proveedores de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Sobre el error y la formación del consentimiento

En segundo lugar, y sin perjuicio de lo indicado previamente, conviene destacar que según lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 3° letras a) y b) de la LPDC, los consumidores tienen el derecho básico e irrenunciable a la libre elección de los bienes y servicios, y a recibir información veraz y oportuna respecto de ellos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, de modo tal que su consentimiento al contratar se preste válida e informadamente, sin que existan dudas o incertezas respecto a lo que se está adquiriendo o contratando.

Adicionalmente, según el artículo 1° N° 3 de la misma ley, la información básica comercial son los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información básica comercial, entre otras, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, debiendo esta información ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

Luego, conforme al artículo 28, comete infracción a las disposiciones de la LPDC el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño respecto de: "c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De lo anterior se desprende que, si el error del consumidor tiene su origen en el incumplimiento a las obligaciones previamente referidas por parte de un proveedor, el primero tiene derecho a obtener una reparación adecuada, oportuna e integral de los daños materiales y morales eventualmente sufridos, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 3º letra e) de la LPDC, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que procediera. A mayor abundamiento, y sin perjuicio de lo anteriormente señalado, si la falta del adecuado cumplimiento de los deberes de información indicados en el párrafo anterior crease una falsa representación de un bien o servicio, su identidad o un elemento esencial de éstos, podría incluso importar un vicio del consentimiento, de conformidad con las reglas generales del Derecho Civil.

III. Conclusión

En virtud de lo analizado, se concluye que la actuación adecuada del proveedor dependerá de la causa que motive al consumidor a requerir la devolución del precio o el cambio del producto, y de los mecanismos que se encuentren a disposición de éste, conforme a los términos y condiciones de la relación de consumo específica.

Así, de encontrarse el producto comprado en alguna de las hipótesis protegidas por el régimen de garantía legal, el consumidor tiene derecho a optar libremente por el remedio que se ajuste de mejor manera a sus intereses y necesidades.

Si, por el contrario, la causa por la que el consumidor pretende obtener la devolución de lo pagado o el cambio del producto obedece a su voluntad o no se encuentra dentro de los supuestos del régimen de garantía legal, éste podría solamente (i) ejercer el derecho a retracto, o bien (ii) ejercer una garantía de satisfacción expresamente otorgada por un proveedor que otorgara alguno de los remedios propios de la garantía legal fuera de los casos previstos por la LPDC para su procedencia.

En el primer caso, y de ser procedente, el proveedor deberá devolver íntegramente las sumas abonadas, sin retención de gastos, siempre y cuando la relación de consumo se encuentre bajo los supuestos del artículo 3º bis de la LPDC, letra a), b) o c), y que el proveedor no haya dispuesto su exclusión de forma previa a la contratación, en el caso que proceda, y esta circunstancia se haya informado en conformidad a la ley.

Luego, en el segundo supuesto, de haber ofrecido el proveedor una garantía de satisfacción, éste debe cumplirla íntegramente, debiendo devolver al consumidor la suma total pagada o cambiar el producto mal seleccionado, según corresponda conforme a los términos de dicha garantía.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por último, de existir incumplimiento a las obligaciones establecidas en la LPDC en cuanto a la entrega de información veraz, oportuna e inductiva a error o engaño por parte del proveedor, el consumidor, sin perjuicio de configurarse eventualmente un vicio en la formación del consentimiento, tiene derecho a obtener una reparación adecuada, oportuna e integral de los daños materiales y morales eventualmente sufridos, pudiendo esta ser determinada por los tribunales competentes o a través de los mecanismos alternativos de solución de controversia. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que pudiera existir.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre devolución o cambio de productos no defectuosos, que resuelve la solicitud N° 28.026" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**



LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JTR/GGP/AGC/JPC

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Direcciones Regionales.
- Gabinete.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.