



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 562**

**SANTIAGO, 24 JUN 2022**

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE  
COBRO DE PRECIOS DIFERENCIADOS  
EN LA VENTA DE CIGARRILLOS QUE  
RESUELVE SOLICITUD N° 29.103**

### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó 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; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del el DFL N° 29 que fija 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, en su artículo 58 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, si como en la especie hubiera motivos fundados, el SERNAC puede





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

Administrativa N° 29.103. **4.-** La Solicitud de Interpretación

Director Nacional del SERNAC. **5.-** Las facultades que le confiere la Ley al

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el presente "Dictamen Interpretativo sobre cobro de precios diferenciados en la venta de cigarrillos que resuelve Solicitud N° 29.103", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE COBRO DE PRECIOS DIFERENCIADOS EN LA VENTA DE CIGARRILLOS QUE RESUELVE SOLICITUD N° 29.103**

#### **1. 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 obligan al proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció la entrega del bien o la prestación del servicio y aquella que establece como un derecho irrenunciable del consumidor el no ser discriminado arbitrariamente por el proveedor.

El solicitante sostiene que "en algunos locales" (refiriéndose a proveedores), el precio de los cigarrillos varía según el sistema de pago utilizado por el consumidor. Así, comenta en su requerimiento que, si el medio de pago utilizado es dinero en efectivo, el precio de los cigarrillos es menor en comparación al precio señalado cuando se paga mediante el sistema Transbank (tarjeta de débito y crédito), agregando que en algunos casos no le entregan boleta por la compra de cigarrillos.

En este contexto, el solicitante consulta a este Servicio si es ajustado a derecho que el proveedor no entregue boleta por la compra de cigarrillos y si los hechos mencionados anteriormente, en relación con el precio, constituyen una eventual discriminación arbitraria por parte del proveedor.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 2. Interpretación Jurídica

Para responder a las dos consultas planteadas por el solicitante, es preciso separar ambos aspectos conforme fueron expuestos.

En primer término, respecto de si es o no ajustado a derecho que los proveedores de locales comerciales no entreguen boletas por la venta de cigarrillos, debemos remitirnos a la regulación sectorial vigente, esto es la Resolución Exenta N° 22 del 2007 del Servicio de Impuestos Internos. En ella, entre otras cosas, se establece que el sujeto obligado a declarar y pagar el impuesto al valor agregado (en adelante "IVA") es el importador o el fabricante de cigarrillos, liberando a los contribuyentes minoristas y mayoristas o distribuidores de emitir boletas por las ventas de cigarros, cigarrillos y tabacos manufacturados a sus consumidores, atendido que es la empresa fabricante o importadora la obligada a retener y pagar el IVA al Fisco<sup>1</sup>, es decir, en principio les exime de la obligación de emitir boleta por la venta de dichos productos, salvo en los casos en que los proveedores mayoristas minoristas soliciten expresamente que no se les aplique dicha disposición, en cuyo caso, en virtud de su manifestación de voluntad, se hace excepción a la regla antes mencionada, quedando sujetos al régimen general de tributación del IVA contenido en el Decreto Ley N° 825, de 1974 y debiendo, por tanto emitir las respectivas boletas.

En conclusión, respecto de la pregunta relativa a la obligación de emitir boleta en la venta de cigarros, cigarrillos y tabaco, de conformidad con la legislación tributaria los contribuyentes mayoristas o distribuidores y los minoristas (como en el caso en concreto), **no tienen la obligación legal de emitir boletas** por la venta de cigarrillos, salvo que hayan solicitado a la autoridad competente la no aplicación del Resolución Exenta N° 22, de 2007 del Servicio de Impuestos Internos, sometiéndose, por tanto, al régimen general del Decreto Ley N° 825.

Respecto de la segunda consulta planteada por el solicitante, sobre si el cobro de precios diferenciados dependiendo del medio de pago en la venta de cigarrillos configuraría una eventual discriminación arbitraria, es preciso señalar que **la mera diferenciación de precios de un mismo producto o servicio, no representa, per se, una vulneración a los derechos de los consumidores ni configura una hipótesis de discriminación arbitraria** en los términos de la LPDC, toda vez que, conforme la libre competencia imperante en el sistema chileno, son los actores del mercado quienes determinan el precio de los productos, precio que además se regula por la relación entre la oferta y la demanda del mismo.

Dicho lo anterior, es importante destacar que bajo ciertas circunstancias, situaciones como las descritas por el solicitante podrían configurar infracciones a la LPDC, las que en cualquier caso deberán ser ponderadas por los Tribunales de Justicia quienes, en definitiva, determinar si, en el caso concreto se configuran las infracciones disponiendo las sanciones que correspondan.

---

<sup>1</sup> Preguntas frecuentes en el sitio del Servicio de Impuestos Internos: ¿Un contribuyente minorista debe emitir boletas por las ventas de cigarros, cigarrillos y tabacos manufacturados a sus consumidores? Disponible en:  
[https://www.sii.cl/preguntas\\_frecuentes/catastro/001\\_012\\_2436.htm](https://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_2436.htm)







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Así, el condicionamiento de la venta de cigarrillos a un medio de pago específico podría constituir una negativa injustificada en la venta del bien, infringiendo lo dispuesto en el artículo 13 de la LPDC<sup>2</sup>, en la medida que el proveedor niegue la venta de dicho producto por medios diversos a los impuestos, disponiendo de otro tipo de sistemas de pago para todos sus productos, salvo los cigarrillos.

En el mismo sentido, podría ser constitutivo de infracción a la LPDC aquel caso en que el proveedor condicione la venta de cigarrillos con determinado medio de pago a menos que se adquiriera uno o más productos adicionales o establezca un monto mínimo en la compra, pues en estas situaciones se estaría contrariando lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra a) de la LPDC, impidiendo la libre elección del bien que el consumidor desea adquirir, puesto que se ve obligado a comprar adicionalmente otro producto que no estaría dispuesto a adquirir sin mediar esta condición.

Asimismo, estaríamos frente a una infracción a la LPDC, específicamente al artículo 3 letra b), en aquellos casos en que el proveedor no haya informado al consumidor de manera veraz y oportuna, que el precio de los cigarrillos varía dependiendo del método de pago que utilice para realizar la compra, dado que es un derecho básico de los consumidores acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por el proveedor, su precio, las condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Por su parte, la información sobre el precio del bien o servicio, debe ser entregada conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la LPDC.

En consecuencia, para el caso de la venta de cigarrillos, su precio y condiciones de venta deberá ser informados de un modo claramente visible y, cuando éstos se exhiban en anaqueles o estanterías, deberá indicarse allí también su precio, con el objetivo que el consumidor pueda acceder a esta información de manera efectiva y previo a realizar la compra (antes de formalizar o perfeccionar el contrato), permitiéndole el correcto ejercicio de sus derechos de información y libre elección.

### 3. Conclusión

En virtud de lo expuesto, los vendedores mayoristas y minoristas de cigarrillos no están obligados a emitir boletas por las ventas de cigarros, cigarrillos y tabacos a sus consumidores, salvo que ellos soliciten a la autoridad competente (en la actualidad el Servicio de Impuestos Internos) lo contrario.

Por otro lado, tal y como se analizó, si bien el cobro de precios diferenciados para un mismo producto atendida su forma de pago, en principio no constituye una infracción a las disposiciones de la LPDC, ello no obsta a que, bajo ciertas hipótesis, como las señaladas anteriormente, entre otras, sea posible configurar infracciones específicas, particularmente respecto de los derechos de libre elección y el de información, las cuales deberán ser analizadas por los tribunales de justicia en virtud de los antecedentes que se acompañen al caso concreto.

---

<sup>2</sup> Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre cobro de precios diferenciados en la venta de cigarrillos que resuelve Solicitud N° 29.103" 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 total tramitación 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.**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Distribución:** Interesado- Subdirección Nacional- 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- Direcciones Regionales- Oficina de partes.

