



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0773

SANTIAGO, 05 SEP 2022

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE LA FORMA EN QUE LOS
PROVEEDORES DEBEN DAR
CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE
INFORMAR LA DURACIÓN DE LOS
BIENES, ADEMÁS DEL PLAZO EN QUE
DISPONDRÁN DE REPUESTOS Y
SERVICIO TÉCNICO.**

VISTOS:

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; 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 DFL 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 el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que forma parte de las instituciones fiscalizadoras de la Administración y tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con la protección del consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que la Ley N° 19.496, en su artículo 3° N° 3, establece lo que se entenderá por información básica comercial para efectos de su aplicación, además de regular otros aspectos relativos a la misma materia.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- Que la Ley N° 21.398, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, incorporó un nuevo apartado en la parte final del párrafo tercero del artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.496, conforme al cual, en la venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

4.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496, entre otras, la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

5.- Que, para la correcta y debida aplicación de la disposición referida en el considerando 3°, resulta necesario que este Servicio, mediante la dictación de una Circular Interpretativa, determine el sentido y alcance de los nuevos deberes impuestos a los proveedores.

6.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

7.- Las facultades que le confiere la ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular denominada "Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LA FORMA EN QUE LOS
PROVEEDORES DEBEN DAR CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE
INFORMAR LA DURACIÓN DE LOS BIENES, ADEMÁS DEL PLAZO EN QUE
DISPONDRÁN DE REPUESTOS Y SERVICIO TÉCNICO**

La Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "Ley Pro Consumidor"), publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, introdujo una serie de modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante, "LPDC" o "la Ley") con el fin de fortalecer y mejorar este régimen protector.

Entre dichas modificaciones, la Ley Pro Consumidor incorporó un nuevo apartado en la parte final del párrafo tercero del artículo 1° N° 3 de la LPDC, conforme al cual, "en el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación".

En otros términos, la duración del bien en condiciones previsibles de uso y el plazo durante el cual el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación, es información que éste debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, en virtud de lo dispuesto en el mismo numeral del artículo 3° de la LPDC.

Como se puede desprender del tenor expreso de tal disposición, el legislador, además de perseguir el fortalecimiento del derecho básico de los consumidores a recibir información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos y a la libre elección de los mismos, pretende avanzar hacia un consumo racional, responsable y sostenible, en el que la durabilidad de los productos, junto con la factibilidad de reparación, sean elementos determinantes para su contratación.

La persecución de dicho objetivo se encuentra en línea con los avances pretendidos a nivel comparado, dentro de los que se puede destacar el nuevo plan de acción para la economía circular aprobado por el Parlamento Europeo, mediante resolución de fecha 10 de febrero de 2021, el cual apoya las iniciativas previstas para mejorar la durabilidad y la reparabilidad de los productos, de acuerdo con el principio de prevención de residuos, y aquellas que tienen por fin establecer un nuevo "derecho a la reparación", que debería abarcar al menos el ciclo de vida ampliado de los productos, el acceso a las piezas de recambio, a una información exhaustiva y a servicios de reparación asequibles para los consumidores².

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

² En el mismo sentido se pronunció el Parlamento Europeo con fecha 7 de abril de 2022, que aprobó con 509 votos a favor, 3 en contra y 13 abstenciones una propuesta de la Comisión Europea sobre el derecho a la reparación prevista para finales de 2022. Este pronunciamiento destaca que el 79% de los ciudadanos de la Unión Europea cree que se debería exigir a los fabricantes que faciliten la reparación de productos digitales o la sustitución de sus piezas de repuesto, y el 77 % prefiere reparar sus dispositivos en lugar de sustituirlos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consecuentemente, elevar su estándar de calidad, a fin de no exponerse al ejercicio de los remedios dispuestos en el artículo 20, que comprende entre ellos la indemnización de todos los daños ocasionados al consumidor. Así, el plazo de garantía legal se constituye como un piso mínimo de durabilidad de los bienes, y en caso alguno puede ser alterado, restringido o limitado por los proveedores.

En este sentido, mediante la modificación normativa en análisis y el aumento del plazo de la garantía legal, nuestra legislación avanzó, en armonía con los lineamientos internacionales, hacia la denominada economía circular, que corresponde a un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido, de modo tal que el ciclo de vida de los productos se extienda³.

Cabe advertir que, en virtud del artículo primero transitorio de la Ley N° 21.398, esta obligación tuvo un periodo de vacancia de ocho meses desde la publicación de dicha ley en el Diario Oficial, por tanto, comenzó a regir a partir del día 24 de agosto de 2022.

Así, considerando la nueva obligación introducida en el artículo 1° N° 3 de la LPDC, y exigibilidad, resulta urgente y necesario que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") se pronuncie acerca de la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a ella, sin perjuicio de las posibles modificaciones y/o complementaciones que pueda sufrir la presente interpretación administrativa en virtud de la observancia empírica de su aplicación, y en conformidad con los reglamentos sobre la materia que pueda dictar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

³ Sitio web Parlamento Europeo, artículo "Economía circular: definición, importancia y beneficios", actualizado con fecha 21 de abril de 2022, disponible en: <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/economy/20151201ST005603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20circular%20es%20un,de%20los%20productos%20se%20extiende>.



ÍNDICE

I. Información Básica Comercial	7
II. Deber de informar la duración de los bienes en condiciones previsibles de uso	8
1. Concepto bienes durables	8
2. Determinación de la durabilidad del producto	10
3. Condiciones previsibles de uso	13
III. Deber de informar el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico	14
1. IBC sobre disponibilidad de repuestos	15
2. IBC sobre disponibilidad de servicio técnico	17
IV. Forma de cumplimiento	19
Contra quién o quiénes pueden dirigirse los legitimados activos	19
Momento en el que se debe entregar la información	20
Soporte de la información	20
Condiciones que debe reunir la información	21
Efectos de la entrega de información	23
V. Regímenes de garantía y su relación con la IBC sobre durabilidad, repuestos y servicio técnico	24



I. Información Básica Comercial

Para la adecuada interpretación de la disposición que dio origen a la presente Circular Interpretativa, es necesario precisar en qué consiste la denominada información básica comercial (en adelante, "IBC").

Según la definición entregada por el artículo 1° N° 3 de la LPDC, la IBC consiste en "los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica". Luego, la disposición establece directamente supuestos de IBC, como los antecedentes relativos a la situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda, de los proveedores que reciban bienes en consignación para su venta; la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan, exceptuando los bienes ofrecidos a granel; el costo total y el tiempo que tarde el servicio de despacho; y la duración de los bienes durables en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación, sobre la que versa este instrumento.

En su parte final, el numeral 3° del artículo 1° dispone que la IBC deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.

Por su parte, el Reglamento de Comercio Electrónico replica tal definición, disponiendo en su artículo 5° que "Todos los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al Consumidor en virtud de este reglamento, constituyen, para todos los efectos, información básica comercial", contando seguidamente con una serie de disposiciones que establecen IBC en materia de comercio electrónico.

De esta forma, la IBC, al tratarse de información que obligatoriamente debe entregar el proveedor a los consumidores, constituye una herramienta indispensable para lograr la disminución de la asimetría de información existente en las relaciones de consumo, pues permite asegurar la entrega de los antecedentes que resulten esenciales para: la libre elección de bienes y servicios; la prestación de un consentimiento informado; el uso seguro de los mismos, y el pleno ejercicio de los derechos de los consumidores.

Además, es preciso destacar que el legislador, mediante el establecimiento de IBC, no sólo permite la disminución de las asimetrías de información existentes entre los proveedores y consumidores, sino también permite, junto a otros instrumentos, que este Servicio reciba la información necesaria para ejercer sus facultades, pues según el inciso cuarto del artículo 58 de la LPDC, los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

servicios que ofrezcan al público⁴, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento.

En cuanto a la información que el proveedor se encuentra obligado a entregar, debe estarse a lo dispuesto en el artículo 1° N° 3 de la LPDC; al resto de las disposiciones de ésta, y a lo mandatado por las normas y reglamentos que conforman nuestro ordenamiento jurídico, pues, del tenor expreso de la definición de IBC, se desprende que la obligación de suministrar información puede nacer de cualquier norma jurídica vigente que contenga disposiciones relativas a la materia.

Así, tratándose de la obligación en análisis, la LPDC es el cuerpo normativo que otorga el carácter de IBC a la duración de los bienes durables en condiciones previsibles de uso y al plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y de servicio técnico para su reparación, debiendo, en virtud de ello, ser suministrada obligatoriamente por el proveedor al público consumidor, como ya se adelantó.

II. Deber de informar la duración de los bienes en condiciones previsibles de uso

1. Concepto bienes durables

Clarificado el concepto IBC, es necesario dilucidar lo que este Servicio entiende por bienes durables, para efectos del cumplimiento de la obligación de informar que motiva el presente instrumento interpretativo, puesto que ni la LPDC establece una definición ni ella puede desprenderse de la Historia de la Ley N° 21.398, pues la única modificación que experimentó la indicación que propuso incluir esta norma fue el reemplazo del término "bienes no fungibles" por "bienes durables", no consignándose argumentación o discusión al respecto⁵.

En este escenario, conforme lo dispuesto en el artículo 20 del Código Civil⁶, debemos recurrir al sentido natural y obvio de las palabras.

Según la Real Academia Española, el adjetivo durable o duradero, significa "que dura o puede durar mucho". Por su parte, el verbo durar significa "1. Continuar siendo, obrando, sirviendo, etc. 2. Subsistir, permanecer. 3. Estarse, mantenerse en un lugar", en este sentido, hablar de bienes durables no sólo implica que el bien no deje de existir o no se destruya ni consuma luego del primer uso, sino que será necesario que subsista o permanezca su utilidad y funcionalidad durante un largo periodo de tiempo ("durar mucho").

⁴ Esto, además del resto de las atribuciones del SERNAC para requerir información, revisadas en la Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y manual de requerimiento de información de conformidad con la facultad del Artículo 58, inciso 5° y 6° de la Ley del Consumidor, aprobada por la Resolución Exenta N° 782 de fecha 18 de octubre de 2021. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63484.html>.

⁵ Historia de la Ley N° 21.398, Segundo Trámite Constitucional: Senado.

⁶ Artículo 20 del Código Civil: "Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; pero cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ahora bien, para determinar la correcta aplicación del concepto de bienes durables en el ámbito del Derecho de consumo, es útil recurrir a fuentes internacionales, como la Directiva 2019/771 del Parlamento y Consejo Europeo, de fecha 20 de mayo de 2019⁷, que en su artículo 2º define durabilidad como “la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización”. En el mismo sentido y tomando dicha definición como base, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios española⁸ dispone en su artículo 59 bis que la durabilidad es “la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización durante el tiempo que sea razonable en función del tipo de bien”.

Así también, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante, “OECD”), de la que Chile forma parte, incluye dentro de su Glosario de Términos Estadísticos la siguiente definición de bien durable («*durable good*»): “es aquel que puede ser usado reiterada o continuamente en un periodo de más de un año, asumiendo un porcentaje de uso normal o promedio”⁹.

A nivel latinoamericano, se puede destacar la normativa ecuatoriana, específicamente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor¹⁰, que si bien no comprende una definición de los conceptos durable o durabilidad, entrega ejemplos de productos de tal naturaleza. Así, el artículo 11 dispone que “Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento”, mientras que su artículo 16 establece deberes especiales de información para tal clase de productos.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica utiliza la misma técnica legislativa, pues no entrega una definición de bienes durables, pero proporciona ejemplos de ellos en su artículo 43: equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes. Respecto de este tipo de bienes, los proveedores deben informar la garantía implícita de calidad e indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas.

Por su parte, la Ley de Defensa del Consumidor argentina¹¹ optó por utilizar el concepto de “cosas muebles no consumibles” para regular el régimen de garantías, sin embargo, la definición de aquél permite advertir que comparte ciertas características con los bienes durables. En efecto, su artículo 11 establece que “cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los

⁷ Directiva 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) N° 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

⁸ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

⁹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Glosario de Términos Estadísticos: “*Durable good: Definition: A durable good is one which may be used repeatedly or continuously over a period of more than a year, assuming a normal or average rate of physical usage*”. Disponible en: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=687>.

¹⁰ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor N° 2000-21, Ecuador.

¹¹ Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Argentina.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento". El referido artículo 2325 dispone que son cosas no consumibles las que no dejan de existir por el primer uso que de ellas se hace, aunque sean susceptibles de consumirse o de deteriorarse después de algún tiempo¹².

Del contenido de los instrumentos revisados, es posible identificar los siguientes factores comunes para caracterizar a los bienes durables: (1) no se consumen, destruyen o dejan de existir luego del primer uso; (2) pueden utilizarse repetida o continuamente en el tiempo; (3) conservan su utilidad, funcionalidad y rendimiento, en condiciones previsibles o normales de utilización, sin perjuicio del desgaste o deterioro propio del uso, y (4) el tiempo durante el cual conservan su utilidad, funcionalidad y rendimiento dependerá del tipo de bien y de sus características específicas.

De esta forma, este Servicio concluye que **los bienes durables se pueden definir como aquellos bienes no consumibles que permiten un uso repetido o continuado por un largo periodo de tiempo y que, en condiciones previsibles de utilización, conservan su utilidad, funcionalidad y rendimiento, sin perjuicio del desgaste o deterioro que se pueda producir por su uso.** Así, teniendo en cuenta esta definición, son bienes durables, por ejemplo, los automóviles, los electrodomésticos en general, las maquinarias, los muebles, entre otros.

Advertimos que esta definición, a diferencia de la contenida en el Glosario de Términos Estadísticos de la OECD, no comprende un periodo mínimo de duración de los productos, considerando que nuestro legislador se abstuvo de efectuar limitaciones o imponer exigencias al respecto, no pudiendo, por tanto, introducirse por la vía interpretativa.

2. Determinación de la durabilidad del producto

Para la determinación del plazo de duración del bien en condiciones previsibles de uso, **este Servicio interpreta que los proveedores deberán basarse en antecedentes y métodos objetivos, fidedignos, susceptibles de comprobación e idóneos para dicho fin**, en virtud del derecho básico e irrenunciable de los consumidores a la libre elección de los bienes y servicios, a recibir información veraz y oportuna sobre los mismos y a la seguridad en el consumo, consagrados respectivamente en los literales a), b) y d) del inciso primero del artículo 3º de la LPDC.

¹² La doctrina nacional se ha referido a esta clasificación de los bienes. Así, por ejemplo, Daniel Peñailillo ha sostenido que: "Son objetivamente consumibles los bienes que atendida su natural función se destruyen por el primer uso. Y se conciben una destrucción natural y una civil. Se destruyen naturalmente si desaparecen físicamente o sufren una alteración substancial; se destruyen civilmente si su uso implica enajenación. Así, los alimentos son naturalmente consumibles (pues se alteran substancialmente o desaparecen con el primer uso); las monedas son civilmente consumibles (pues su uso implica enajenarlas). Son objetivamente no consumibles los bienes que, considerando su natural función, no se destruyen ni natural ni civilmente por el primer uso (como una mesa, un automóvil)". PEÑAILILLO, Daniel, "Los Bienes, La propiedad y otros derechos reales", Editorial Jurídica, 4ª ed, 2010, p. 27.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, la IBC sobre durabilidad está sujeta a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPDC, conforme al cual, la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. Así, el plazo de duración informado debe ser susceptible de comprobación, mediante instrumentos objetivos, fidedignos e idóneos, como por ejemplo certificaciones, reportes o estudios que cumplan con tal estándar, y en caso alguno puede fundarse en estrategias comerciales o publicitarias de los proveedores, mediante las cuales se aumente o reduzca artificiosamente dicho plazo, induciendo con ello a error o engaño al consumidor.

Además, los proveedores deberán tomar en cuenta las características específicas del bien que se trate, y no sólo las del tipo/categoría de producto. Así, por ejemplo, para dar cumplimiento íntegro a la obligación en análisis, no bastará con que un determinado proveedor de televisores determine el plazo de duración de un producto específico basándose en la duración de un televisor promedio, pues deberá considerar las características particulares del modelo que está comercializando (materia prima utilizada para su fabricación, forma de elaboración, componentes o piezas, tamaño, funciones incorporadas, lugar de origen, tipo de uso, entre otros elementos que resulten relevantes).

Adicionalmente, la IBC sobre durabilidad de los bienes **debe establecerse de forma clara, directa y accesible, en unidades de medida que permitan su adecuada inteligencia** (años, meses u otra medición que atienda a las características particulares del producto, como el número de veces en que se podrá utilizar), **de modo tal que no requiera para su comprensión de un cálculo u operación matemática por parte del consumidor**. De ello también se sigue que **el proveedor tiene la obligación de explicitar con claridad el hito a partir del cual comienza a correr dicho plazo**, es decir, si el cómputo inicia, por ejemplo, desde: el primer uso del bien; su entrega al consumidor; su fecha de fabricación; la apertura de sus envolturas o empaques; la instalación de un software o programa; o bien, cualquier otro hito que pueda resultar relevante para tal efecto, **siempre que éste se determine en virtud de las características objetivas y comprobables del producto**.

A todo lo anterior se agrega que, **en el proceso de determinación del plazo y su posterior comunicación a los consumidores, los proveedores están obligados a cumplir de manera irrestricta con el deber de profesionalidad**¹³, conforme al cual deben desarrollar su actividad dando observancia tanto a la normativa vigente como a lo convenido con el consumidor, considerando especialmente el nivel de experiencia y pericia de aquél en su área de desempeño. En esta materia específica, el deber de profesionalidad exige, entre otras circunstancias, que **los proveedores, al determinar la durabilidad de los bienes, utilicen con pericia, buena fe,**

¹³ Este deber se desprende del artículo 23 de la LPDC, que sanciona como infractores de la ley a los proveedores que, actuando con negligencia en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causen menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio; del artículo 12, que obliga a los proveedores 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; y del artículo 24 del mismo cuerpo legal, que establece como uno de los criterios a considerar prudencialmente por el tribunal competente para establecer el monto de las multas, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor.



seriedad, honradez y eficacia la información disponible respecto de las características del producto y del uso que le dan los consumidores.

Este deber también exige a los proveedores **abstenerse de incurrir en prácticas que vulneran los derechos de los consumidores**, como la denominada “obsolescencia programada”, que se ha entendido como la “reducción deliberada de la vida útil de un producto para aumentar el consumo del mismo”¹⁴.

Cabe mencionar que podemos encontrar tal reducción deliberada de distintas formas, de entre ellas: (1) la obsolescencia programada propiamente dicha, consistente en prever una duración de vida reducida del producto, si fuera necesario mediante la inclusión de un dispositivo interno para que el aparato llegue al final de su vida útil después de un cierto número de utilizaciones; (2) la obsolescencia indirecta, derivada generalmente de la imposibilidad de reparar un producto por falta de piezas de recambio adecuadas o por resultar imposible la reparación (por ejemplo, el caso de las baterías soldadas al aparato electrónico); (3) la obsolescencia por incompatibilidad, como es el caso, por ejemplo, de un programa informático que deja de funcionar al actualizarse el sistema operativo; esta obsolescencia guarda relación con la del servicio posventa, en el sentido de que el consumidor será más proclive a comprar otro producto que a repararlo, en parte debido a los plazos y precios de las reparaciones; y (4) la obsolescencia psicológica derivada de las campañas de marketing de las empresas encaminadas a hacer que los consumidores perciban como obsoletos los productos existentes¹⁵.

Esta práctica, como se desprende directamente de lo revisado, vulnera los derechos de los consumidores, afecta la salud de toda la población y genera efectos perjudiciales en el medio ambiente¹⁶, circunstancia que, entre otras fundamenta el gran interés y preocupación a nivel internacional sobre este tema, teniendo como consecuencia la discusión e implementación de una serie de medidas, entre las que se encuentran aquellas que repelen este tipo de prácticas y, a la vez, promueven la transparencia respecto de la durabilidad y reparabilidad de los bienes, como la disposición en análisis.

¹⁴ PINOCHET OLAVE, Ruperto, “Obsolescencia programada y protección del derecho a la información en la Ley N° 19.496 de Protección de los Consumidores”, en Álvaro Vidal Olivares, Gonzalo Severín Fuster y Claudia Mejías Alonzo (Editores), Estudios de Derecho Civil X, Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Editorial Thomson Reuters, Santiago, 2015, p. 397.

¹⁵ Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza» (Dictamen de iniciativa)(2014/C 67/05), publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea con fecha 6 de marzo de 2014.

¹⁶ Existen múltiples artículos que identifican esta problemática. Véase, por ejemplo, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), “Los residuos electrónicos: Un desafío para la Sociedad del Conocimiento en América Latina y el Caribe”, p. 7: “A pesar de los beneficios innegables de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), no se debe olvidar la contaminación medioambiental que pueden causar. Si no se dispone de una estrategia de gestión sustentable de residuos electrónicos, el aumento de producción de TIC implica consecuencias graves para el medio ambiente. Al final del ciclo de su vida útil muchas computadoras y celulares terminan en la basura común intoxicando los terrenos alrededor de los vertederos donde son depositados. Sustancias químicas y metales pesados como berilio, cromo, cadmio, arsénico, selenio, antimonio, mercurio y plomo contenidos en aparatos eléctricos y/o electrónicos son altamente peligrosos y necesitan un depósito especial para no contaminar e intoxicar el medio ambiente. Por consiguiente, la recolección y el tratamiento sustentable de los equipamientos electrónicos en desuso es indispensable. Por otra parte, los equipos electrónicos contienen hasta 17 metales preciosos incluyendo oro, plata y cobre, los cuales siguen teniendo un valor económico significativo cuando los aparatos caen en desuso. Si bien el reciclaje de los residuos electrónicos es considerado como un ámbito de negocio lucrativo, en muchos países faltan tanto reglamentaciones específicas como iniciativas empresariales. El reacondicionamiento y el reciclaje de residuos electrónicos son dejados al sector informal, lo que expone a miles de recicladores a graves riesgos de salud por falta de conocimiento de los peligros causados por la incineración abierta de desechos, entre otros tratamientos”.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Condiciones previsibles de uso

Continuando con la interpretación del nuevo apartado introducido en la parte final del párrafo tercero del artículo 1º Nº 3 de la LPDC, es pertinente revisar lo que este Servicio entiende por “condiciones previsibles de uso”.

Tal como ocurre con el concepto bienes durables, la LPDC no contiene ninguna disposición que otorgue a dicha frase un sentido distinto al natural y obvio, por lo que procede recurrir nuevamente a éste para la interpretación de la norma.

Según la Real Academia Española, la palabra condición en femenino plural significa “circunstancias que afectan a un proceso o al estado de una persona o cosa” y el adjetivo previsible “que puede ser previsto o entra dentro de las previsiones normales”, mientras que prever significa “conocer, conjeturar por algunas señales o indicios lo que ha de suceder”.

De este modo, para efectos de la aplicación de la disposición en análisis, **las condiciones previsibles de uso corresponden al uso que se le dará al producto vendido, según lo que se pueda normalmente anticipar o prever.**

Seguidamente, este **Servicio interpreta que el análisis que efectúen los proveedores para efectos de determinar la durabilidad debe comprender, además del uso al que está destinado el producto, sus características particulares y aquellas que normalmente ostentan los bienes del mismo tipo, según lo que el consumidor pueda razonablemente esperar en virtud de su naturaleza, publicidad, etiquetado, instructivos de uso, indicaciones y toda otra información que le entregue el proveedor y sus dependientes, de forma previa a la contratación.** Sin perjuicio de ello, de manera posterior a la contratación, el proveedor podrá entregar al consumidor información sobre el uso del producto, siempre y cuando ésta tenga un carácter complementario a la información precontractual, no pudiendo, por tanto, contradecirla o modificarla.

Al respecto, conviene tener en cuenta la Directiva 2019/771 del Parlamento y Consejo Europeo, de fecha 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, que en su artículo 7º establece los requisitos que deben cumplir los bienes comercializados, entre los que se encuentran la durabilidad, debiendo ésta corresponder a la que presentan normalmente bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el vendedor, o en su nombre, por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado. Así, este Servicio interpreta que la expresión “la durabilidad debe corresponder a la que presentan normalmente bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar” resulta homóloga al concepto “condiciones previsibles de uso” dispuesto por nuestro legislador.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Luego, **las condiciones previsibles de uso, no obstante a obedecer a lo que se puede normal y razonablemente prever, deben ser informadas explícitamente por el proveedor al consumidor al suministrar la IBC sobre durabilidad.**

Asimismo, es necesario advertir que tratándose de los instructivos y el etiquetado, el proveedor no sólo tendrá que considerarlos para delimitar las condiciones previsibles de uso, si no que deberá asegurarse de que contengan información completa y útil para el uso adecuado de los productos, de modo tal que el consumidor pueda efectivamente beneficiarse de la durabilidad anunciada.

La información anterior, así como toda aquella necesaria para el uso adecuado y seguro de los productos o servicios, deberá entregarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles y en medidas aplicables en el país¹⁷, por expresa aplicación de lo dispuesto por el artículo 32, en relación con lo prescrito por el literal d) del inciso primero del artículo 3° de la LPDC.

Además, en la entrega de la información antedicha, los proveedores deberán incorporar las advertencias e indicaciones necesarias para que el empleo de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud, la integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, se efectúe con la mayor seguridad posible, dando estricto cumplimiento a lo establecido en el inciso primero del artículo 45 de la LPDC.

III. Deber de informar el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico

Tal como se adelantó, la norma en análisis, además de obligar a los proveedores de bienes durables a informar la durabilidad de los bienes, estableció como IBC el plazo durante el cual éstos se obligarán a disponer de repuestos y servicio técnico. Así, esta segunda parte de la disposición es un complemento que permite materializar de mejor forma el objeto perseguido por el legislador mediante su introducción a nuestro ordenamiento jurídico, según la interpretación expuesta en la introducción de este instrumento.

En efecto, la disponibilidad de repuestos y servicio técnico resulta esencial para erradicar (o al menos reducir) el consumo de bienes durables como bienes desechables, toda vez que su falta o elevado costo hacen que la reparación del bien original no sea una verdadera alternativa para los consumidores, quienes, en caso de desperfectos, suelen adquirir un nuevo producto, desechando el anterior. Este escenario, además de resultar desfavorable para los consumidores en términos económicos, también resulta perjudicial a gran escala, pues genera cantidades incalculables de desperdicios que contaminan el medio ambiente y pueden, incluso, poner en peligro la salud de la población.

Así, además del cuidado y protección del medioambiente, este deber de información permitirá que los consumidores tengan mayor claridad sobre el tiempo de vida útil del producto que están adquiriendo y la posibilidad de repararlos para extenderla, teniendo así la oportunidad de optar por aquellos que sean más convenientes de acuerdo a la relación entre su duración, reparabilidad y costo.

¹⁷ Sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma o medida de manera complementaria.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En cuanto al periodo de tiempo durante el cual el proveedor se obligará a disponer de repuestos y servicio técnico, el legislador no estableció una extensión determinada, así como tampoco un plazo mínimo expreso. De todas formas, de una interpretación armónica de la LPDC, se desprende que dicho plazo no puede ser inferior al de 6 meses, contados desde la fecha en que se haya recibido el producto, siguiendo lo consagrado por el artículo 21 sobre la garantía legal, pues la reparación gratuita del bien, que se encuentra entre los remedios que el consumidor puede elegir a su arbitrio en ejercicio de la garantía legal, presupone la existencia de repuestos y un servicio técnico capacitado para llevarla a cabo.

De este modo, teniendo en especial consideración el principio pro consumidor consagrado en el artículo 2º ter de la LPDC y el principio general de la buena fe, **este Servicio interpreta que el proveedor no puede obligarse a disponer de repuestos y servicio técnico por un período inferior al establecido para el ejercicio de la garantía legal**, pues de permitirse aquello, la incorporación de esta disposición en la LPDC carecería de todo sentido y utilidad, además de posibilitar que los proveedores limiten el ejercicio del derecho a la garantía legal, al permitir tácitamente que los proveedores priven a los consumidores de optar por la reparación del producto al ejercer, dentro de plazo, los remedios comprendidos dentro de dicho derecho¹⁸.

1. IBC sobre disponibilidad de repuestos

Según la RAE, la palabra repuesto se utiliza para hacer referencia a aquellas cosas destinadas a sustituir a otra de la misma clase cuando ésta se gasta o estropea.

Utilizando tal definición como base, y teniendo en consideración el fin protector de la LPDC, es posible interpretar que, **durante el lapso informado por los proveedores, éstos estarán obligados a disponer de todas las piezas susceptibles de sustitución, y cuyo reemplazo pueda resultar necesario para la utilización del bien en las condiciones asimismo informadas**. Así, el proveedor no sólo se encuentra obligado a disponer de las piezas principales que conforman el producto durante el periodo comprometido, sino de todas las que puedan ser necesarias, incluyendo aquellas decorativas que no tengan una función asociada.

Lo anterior, salvo que los proveedores informen adecuada y oportunamente la existencia de plazos diferenciados en virtud del tipo de repuesto, en cuyo caso deberán especificar en detalle los productos que se encuentran comprendidos en cada categoría. Así, por ejemplo, podrán obligarse a disponer de repuestos principales por un determinado periodo de tiempo, especificando cuáles piezas se encuentran en esta categoría, y a disponer de repuestos accesorios o decorativos por un periodo distinto, debiendo también especificar cuáles son aquellos.

¹⁸ A modo de referencia, conviene tener presente que la legislación española vigente, específicamente el artículo 127 bis del Real Decreto-ley 7/2021, obliga a los productores de bienes a garantizar la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos, durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta forma, si los proveedores no efectúan distinciones respecto de los repuestos que se obligan a disponer durante un plazo determinado, este Servicio interpreta que la obligación incluye a todas aquellas piezas que se encuentren comprendidas dentro del concepto repuesto, revisado más arriba.

Por otra parte, esta disposición se debe interpretar en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 de la LPDC, que obliga a los proveedores del servicio de reparación de cualquier tipo de bienes a emplear componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia. Esta obligación da cuenta de que el legislador, en materia de repuestos, estableció como un requisito mínimo que éstos sean adecuados para sustituir piezas de un producto determinado y que, por regla general, sean nuevos, salvo que el consumidor esté en conocimiento de que son refaccionados y que aún así opte por contratarlos.

De lo anterior se desprende que **durante el plazo comprometido al entregar la IBC en análisis, los proveedores deberán disponer de repuestos que sean adecuados para sustituir piezas, partes o insumos del producto comercializado, y deben contar necesariamente con existencias nuevas, para el caso en que el consumidor no esté dispuesto a contratar repuestos refaccionados, sin perjuicio de poder contar con éstos dentro de su oferta.**

Asimismo, según lo dispuesto en el artículo 30 de la LPDC, durante el plazo comprometido los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los repuestos que expendan, **con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente (como por ejemplo aquellos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor), en cuyo caso este Servicio interpreta que el proveedor deberá informar, a lo menos, parámetros referenciales que puedan ayudar al consumidor a determinar, con cierto grado de certeza, el precio final que deberá pagar por el producto que se trate.** Para estos efectos, los proveedores pueden utilizar como referencia el precio vigente al proporcionar la información.

Tal información, incluyendo los parámetros referenciales del precio, debe **suministrarse de un modo claramente visible**, que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, **antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo, con independencia de si el producto se exhibe de manera presencial o mediante plataformas electrónicas.** Además, el mismo artículo 30 dispone que los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir.

Adicionalmente, para la materialización del derecho básico de los consumidores a una información veraz y oportuna, cada proveedor deberá poner a disposición de los consumidores un **listado que individualice los repuestos con los que contará durante el tiempo determinado** al suministrar la IBC, **de manera clara y accesible**, además de contener **la forma en que los consumidores podrán acceder a ellos cuando los requieran** (método de compra, ubicación de las sucursales en que se comercializan los repuestos o el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

enlace web cuando corresponda, forma de entrega o despacho, entre otros que puedan resultar relevantes).

2. IBC sobre disponibilidad de servicio técnico

La LPDC, si bien utiliza el concepto servicio técnico en distintas disposiciones, no explicita qué servicios tienen tal calidad, y tampoco los elementos que lo caracterizan. Por esta razón, para determinar qué se entiende por "servicio técnico para su reparación", acudiremos nuevamente al sentido natural y obvio de las palabras, materializado en la definición que entrega la RAE del adjetivo técnico: perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes, y del verbo reparar: arreglar algo que está roto o estropeado, enmendar, corregir o remediar.

En el ámbito del consumo, para la acertada inteligencia de este término, es útil recurrir al Real Decreto español 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, que establece en su artículo 1.2.2 que los Servicios de Asistencia Técnica (SAT) "son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios".

Considerando aquello es posible interpretar que **la LPDC parece adoptar un concepto similar al de la referida norma española, a excepción de aquella parte que limita el servicio a los aparatos de uso doméstico.** Esto, teniendo en cuenta que según la definición contenida en el artículo 1º N° 2 de la LPDC, los proveedores pueden ser personas naturales o jurídicas, incluyendo a aquellos que presten sus servicios en sus propios locales o dependencias y a quienes prestan sus servicios a domicilio, pues la norma no realiza ninguna exclusión al respecto.

Luego, de la revisión de las distintas disposiciones de la LPDC que utilizan la voz "servicio técnico", se desprende que **el legislador nacional entiende que tales proveedores prestan tanto el servicio de reparación como el de mantención de bienes.** Así, el artículo 1º N° 3 que se interpreta en este acto, hace referencia al servicio técnico para la reparación de los bienes, al igual que el artículo 20 en su literal e), que establece la procedencia de los remedios de la garantía legal ante la subsistencia de las deficiencias del producto luego de prestado el servicio técnico correspondiente y ante las deficiencias distintas a las que fueron objeto del servicio técnico. Por su parte, el artículo 12 C en sus incisos primero y segundo, también introducido por la Ley N° 21.398, utiliza el concepto para referirse al servicio de mantención¹⁹.

¹⁹ Artículo 12 C.- Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso de que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de **servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.** Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser **realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.**





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No obstante lo anterior, del tenor expreso del artículo 1° N° 3, se desprende que **el proveedor sólo debe informar el plazo en que se obliga a disponer de servicio técnico para reparación, encontrándose obligado sólo a asegurar la prestación de tal servicio durante el plazo comprometido**, sin perjuicio de que este Servicio valora como buena práctica la entrega de información adicional, en caso de tenerla, sobre otros servicios técnicos o de mantención, para efectos de contribuir con la extensión de la durabilidad de los bienes, mediante la prevención de desgaste, fallas y desperfectos.

Asimismo, para el debido resguardo del derecho básico a una información veraz, oportuna, clara y accesible, este Servicio interpreta que **los proveedores deberán suministrar a los consumidores un listado que individualice a los prestadores de servicio técnico, mediante los cuales cumplirán con disponer de tal servicio durante el periodo comprometido**. Ahora bien, en el caso de que estos proveedores dejen de prestar sus servicios de forma posterior a la entrega de la IBC, no quedando ningún servicio técnico disponible, el proveedor que entregó dicha información deberá comunicar a los consumidores, en el menor plazo posible y mediante un mecanismo de contacto idóneo, además de disponerlo así en cada uno de sus sucursales, tiendas, locales, sitios web u otro medio por el cual se publicite, el nuevo listado de prestadores. Así, **esta obligación presupone el deber de los proveedores de monitorear constantemente la vigencia del listado de prestadores suministrado a los consumidores**.

Por otro lado, del tenor literal de la ley podemos colegir que la prestación del servicio técnico puede ejecutarse directamente por el proveedor o por terceros.

En caso que el servicio técnico sea prestado por terceros, el SERNAC interpreta que **el proveedor deberá tomar los resguardos necesarios para asegurar que los servicios técnicos operados por terceros cumplan con las condiciones para prestar un servicio adecuado y seguro, toda vez que se entienden como servicios técnicos autorizados por el proveedor**. Conforme a ello, los terceros que se incorporen en el listado de servicios técnicos que debe suministrar el proveedor se entenderán autorizados por éste.

Pues si bien la disposición introducida en la LPDC no hace referencia a dicho elemento, es claro que en caso alguno resulta suficiente que el proveedor sólo informe un listado de servicios técnicos, sin verificar la calidad de los mismos y sin asumir ningún tipo de responsabilidad al respecto, toda vez que este tipo de búsqueda podría efectuarse directamente por el consumidor. Así, según la interpretación de este Servicio, **el legislador impuso esta obligación a los proveedores en atención al conocimiento y experiencia que cada rubro recoge en el ejercicio de su industria, cuya utilización con pericia, buena fe, seriedad y honradez es exigida a por el deber de profesionalidad**.

Por último, conviene advertir que los prestadores de servicio técnico deben dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en los Párrafos 4° y 5° del Título III de la LPDC, que contienen normas especiales en materia de prestación de servicios y disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios, respectivamente.



IV. Forma de cumplimiento

Luego de revisados cada uno de los elementos de la norma, es posible interpretar la forma en que los proveedores deberán cumplir con la obligación de informar la duración de los productos en condiciones previsibles de uso, además del plazo en que se obligan a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

1. Contra quién o quiénes pueden dirigirse los legitimados activos

La obligación de suministrar información básica comercial **recae en todos los proveedores que cumplan con los requisitos dispuestos por el numeral 2 del artículo 1° de la LPDC**, es decir, las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa, excluyéndose a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

De esta forma, **ante un eventual incumplimiento de la norma en análisis, los legitimados activos** (el o los consumidores afectados, las Asociaciones de Consumidores y el SERNAC) **pueden accionar en contra de aquellas personas naturales o jurídicas que actúen en calidad de proveedores -conforme a los requisitos recién indicados- y que intervengan de cualquier forma en la relación de consumo en la que se produjo el incumplimiento.**

Sin perjuicio de ello, este Servicio priorizará la fiscalización del proveedor con quien contrató el consumidor, esto es, respecto de la persona natural o jurídica que comercializó o vendió el producto, pues se interpreta, en virtud del deber de profesionalidad que recae sobre los proveedores, que aquél debe encargarse de que los productos que comercializa cumplan con la normativa vigente, asegurándose, antes de ofrecerlos en el mercado, de que contengan la IBC sobre durabilidad, repuestos y servicio técnico, para efectos de cumplir con su obligación de suministrarla al público consumidor. Esta interpretación resulta armónica con lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 1° N° 3 de la LPDC, pues regula de forma especial la IBC que los proveedores deben suministrar en la venta de bienes ("en la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica (...)"), y luego se reitera aquello en la disposición que se analiza en este instrumento ("En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación"). Así, es el propio legislador quien enmarca esta obligación en la venta o comercialización de los productos, en lugar de enfocarla en, por ejemplo, el proceso de fabricación o importación.

2. Momento en el que se debe entregar la información

Como lo ha advertido la doctrina, existe IBC que debe proporcionarse antes o con prescindencia de la celebración de un contrato de consumo, e IBC que se suministra con posterioridad a la celebración del contrato²⁰. Tratándose de la información sobre la durabilidad de los bienes, disponibilidad de repuestos y servicio técnico, **el SERNAC interpreta que debe suministrarse de forma previa a la contratación**, pues sólo así la disposición logrará uno de sus principales objetivos: avanzar hacia un consumo racional, responsable y sostenible, en el que la durabilidad de los productos, junto con la factibilidad de reparación, sean elementos determinantes para la contratación.

Más aún, el tiempo durante el cual podrá ser utilizado y reparado el producto contratado, es una característica esencial del bien respecto de la cual los consumidores deben estar informados de forma previa a la contratación, pues la conveniencia de su precio, con precisión sobre si es útil para el objetivo que motiva su adquisición, resulta determinante al momento de seleccionar entre diversos productos y en definitiva, otorgar un consentimiento informado, que asegure la materialización del derecho básico de los consumidores a la libre elección del bien o servicio. Por la misma razón, **la durabilidad de los bienes, disponibilidad de repuestos y servicio técnico**, cuando se incluyan por el proveedor en su publicidad, constituyen condiciones objetivas en los términos de los artículos 1 N° 4 y 28 de la LPDC, de modo tal que **se entienden incorporadas en el contrato celebrado entre consumidor y proveedor, debiendo éste, por tanto, cumplirlas, siendo exigibles por el consumidor en caso de incumplimiento**.

3. Soporte de la información

Una consecuencia directa de la conclusión consignada en el apartado anterior, es que **la información sobre la durabilidad del producto, disponibilidad de repuestos y servicio técnico, debe consignarse de un modo que permita su visualización de forma previa a la contratación, junto con el resto de las características relevantes del bien**. Por ello, el soporte de la información debe consistir en elementos a los que el consumidor pueda acceder antes de contratar, como las etiquetas, envases, embalajes, fichas de producto, catálogos (cuando el bien no cuente con tales elementos), entre otros que permitan su adecuada y fácil visibilidad.

Además, en aquellos casos en que el producto se comercialice en plataformas de comercio electrónico, en los términos del artículo 3° del Reglamento de Comercio Electrónico²¹, los proveedores deberán dar cumplimiento a todas las disposiciones que regulan este tipo de contratación, incluyendo, por cierto, dicho Reglamento, de entre las que destaca lo prescrito en el artículo 9°, consistente en el deber de proporcionar al consumidor, de forma previa a la contratación, información que describa de forma clara y completa las

²⁰ ISLER SOTO, Erika, "Artículo 32", PIZARRO WILSON, Carlos - DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, "La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores", Legal Publishing, 1° Edición, 2013, p. 745 .

²¹ Todo sitio de internet o plataforma accesible a través de medios electrónicos, que permita a Vendedores ofrecer productos o servicios, y a los Consumidores adquirirlos o contratarlos, según corresponda. No se considerará como Plataforma de Comercio Electrónico a los sitios de internet o plataformas de servicios de pago online; aquellos en que los Consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no través del sitio de internet o plataforma; aquellos en que únicamente se exhiba publicidad; ni aquellos en que únicamente se redirija al Consumidor a los sitios de internet o plataformas de Vendedores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

características y prestaciones esenciales de los productos o servicios ofrecidos. Esta información deberá referirse a las particularidades o cualidades del producto o servicio cuyo conocimiento es necesario para que el consumidor pueda tomar una decisión de consumo informada. Seguidamente, el mismo artículo 9º agrega que los vendedores²² deberán indicar, entre otras, información sobre las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino, además de cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.

La durabilidad, además de la disponibilidad de repuestos y servicio técnico, como ya se indicó, forman parte de las características y prestaciones esenciales de los productos, por lo que la información relativa a tales elementos se encuentra comprendida en dicha disposición, debiendo los proveedores darle íntegro cumplimiento en sus plataformas.

Asimismo, según el artículo 6º del Reglamento, que contiene la norma general en la materia, **los proveedores deberán suministrar tal información de forma previa a la contratación y de manera completa, clara, precisa y de fácil acceso**, de modo tal que los consumidores que contratan de forma presencial y quienes lo hacen por medios electrónicos reciban la misma información, además de poder acceder a ella de manera homóloga.

4. Condiciones que debe reunir la información

Además de la observancia de los aspectos formales revisados, la IBC sobre durabilidad, disponibilidad de repuestos y servicio técnico debe cumplir con ciertos requisitos básicos.

Como punto de partida, la información entregada al consumidor **debe cumplir con las exigencias contenidas en los artículos 1º N° 3 y 32 de la LPDC**. La primera disposición exige que la IBC se suministre al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, mientras que la segunda obliga a los proveedores de productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera a entregar la IBC en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, en medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma o medida.

Cuando tal información se incorpora en el rotulado del producto, resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 29 de la LPDC, que sanciona con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales el que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendia o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Adicionalmente, la información debe ser **veraz**, en virtud de lo dispuesto en la letra b) del inciso primero del artículo 3º de la LPDC. De esta forma, debe ajustarse a la verdad o realidad, de modo tal que no induzca a error o confusión a los consumidores respecto de los bienes o servicios que se ofrecen.

²² Según el artículo 1 N° 2 los vendedores son los proveedores de carácter público o privado, que habitualmente ofrezcan bienes o servicios a los Consumidores, por los que se cobre precio o tarifa a través de Plataformas de Comercio Electrónico.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, la información debe ser **comprobable**, es decir, el proveedor debe estar en condiciones de acreditar, con antecedentes en idioma castellano, la veracidad y exactitud de la información que se entrega a los consumidores, tal como lo exige el artículo 33 al disponer que la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o a engaño.

Verificada la veracidad y comprobabilidad de la información, el proveedor debe tomar los resguardos necesarios para que ésta se entregue de forma **clara e inequívoca al consumidor**, a fin de evitar cualquier tipo de confusión o interpretación errónea de lo comunicado. Como parte de esta exigencia, los proveedores deben abstenerse de entregar información que, por su excesiva extensión, genere que los elementos esenciales para la formación del consentimiento sean inadvertidos por los consumidores.

Por otro lado, es importante precisar que la información relativa a la durabilidad del producto, disponibilidad de repuestos y servicio técnico puede -o no- incorporarse en la publicidad del producto, encontrándose esta determinación en el ámbito discrecional de cada proveedor. Sin embargo, **en aquellos casos en que los proveedores utilicen esta información como contenido publicitario**, esto es, contenido que además de informar tenga como objeto motivar o persuadir al consumidor para que contrate el producto comercializado, **deberán dar cumplimiento a la normativa y principios que regulan la actividad publicitaria**, ambos revisados e interpretados en la Circular Interpretativa sobre publicidad y prácticas comerciales aprobada por este Servicio mediante la Resolución Exenta N° 176 de fecha 28 de febrero de 2022²³.

Sin perjuicio de la remisión a la Circular Interpretativa recién individualizada, para estos efectos es importante destacar que el SERNAC adhiere a un concepto amplio de publicidad comercial, que comprende todos los tipos de difusión con fines comerciales, considerando tanto el medio por el que se reproduce o emite, como el formato que se utiliza para ello. De este modo, el concepto publicidad incluye y comprende, por ejemplo, aquella publicidad emitida en medios escritos, radiales, televisivos, por medio del uso de internet, llamados telefónicos, mensajería convencional o instantánea, folletos, carteles, e incluso aquella publicidad incorporada directamente en el producto, como las etiquetas, rótulos, bolsas de empaque, siempre que su contenido, además de informar, tenga por objeto persuadir o motivar al consumidor a adquirir o contratar un producto o servicio, entre otros que puedan surgir con el desarrollo de nuevas prácticas y tecnologías.

Conforme a aquello, **la IBC que se entregue en virtud de la disposición en análisis puede cumplir con los presupuestos para ser considerada publicidad, no obstante a que se consigne en las etiquetas o envoltorios del producto, o en cualquier otro tipo de elemento**. Consecuentemente, resultan aplicables, como ya se indicó, los principios y disposiciones que regulan la actividad publicitaria, como por ejemplo el artículo 28 de la LPDC, que sanciona a los proveedores que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño respecto de los elementos comprendidos en sus seis literales -letra a) a

²³ Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-65391.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la f)-, entre los que se encuentra las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, como la duración del bien en condiciones previsibles de uso y el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

5. Efectos de la entrega de información

La información que el proveedor proporcione sobre la duración del bien en condiciones previsibles de uso y el plazo en que se obliga a disponer tanto de repuestos como servicio técnico para su reparación, **forma parte de los términos y condiciones respecto de las cuales el consumidor presta su consentimiento, por lo que una vez suministrada, obliga al proveedor a su estricto cumplimiento.**

Consecuentemente, **el incumplimiento** del plazo de durabilidad y/o la inexistencia de repuestos o servicio técnico durante el plazo en que el proveedor se obligó a disponer de ellos, **constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la LPDC, además del resto de las disposiciones que puedan resultar aplicables** a cada caso concreto, procediendo, ante su infracción, la multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales dispuesta en el inciso primero del artículo 24

Adicionalmente, tal como ya se adelantó, **la entrega de esta IBC puede dar lugar a los supuestos de publicidad falsa o engañosa**, en cuyo caso deberá estarse a la regulación legal en dicha materia, además de lo revisado en la Circular Interpretativa sobre publicidad y prácticas comerciales, ya individualizada. Al respecto, cabe destacar que la sanción aplicable a la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, es una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales, en virtud del inciso 2º del artículo 24, y en el caso de que la situación anterior incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, la multa aplicable es de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales, en virtud del inciso 2º del artículo 24. Tratándose del proveedor que, estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendea o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, la sanción aplicable es una multa de 300 unidades tributarias mensuales, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la LPDC.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

V. Regímenes de garantía y su relación con la IBC sobre durabilidad, repuestos y servicio técnico

Con el fin de evitar posibles confusiones o interpretaciones contrarias a la legislación vigente, es necesario clarificar que el régimen de garantía legal contenido en la LPDC, las garantías otorgadas por los proveedores (denominadas comúnmente como "garantías voluntarias") y la IBC sobre durabilidad, repuestos y servicio técnico mandatada por el artículo 1° N° 3 de la misma ley, son materias distintas, sin perjuicio de que todas contribuyen al fortalecimiento del régimen protector de los derechos de los consumidores.

El régimen de garantía legal, regulado en el Párrafo 5° del Título II de la LPDC, titulado "Responsabilidad por incumplimiento", corresponde al derecho irrenunciable de los consumidores 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, ante la falta de conformidad, cuando ésta tenga su origen en los supuestos contenidos en los literales a) al g) del artículo 20 de la LPDC. Así, este régimen corresponde a los mecanismos dispuestos por el legislador para que el consumidor pueda satisfacer sus intereses ante la disconformidad con el producto contratado.

En la misma línea, las garantías otorgadas por los proveedores son aquellas que tienen su origen en la mera voluntad del proveedor o bien en un acuerdo con el consumidor, y cuyo objeto es limitado, toda vez que por disposición de la LPDC en caso alguno podrán restringir la garantía legal, limitar los derechos que ella comprende ni vulnerar el derecho irrenunciable del consumidor a elegir, a su arbitrio, entre los remedios regulados por la ley. En este sentido, este Servicio interpreta que las garantías otorgadas por los proveedores sólo podrán tener por finalidad la concesión (ya sea por voluntad unilateral del proveedor o por acuerdo con el consumidor) de condiciones más favorables para el ejercicio de la garantía legal o bien alternativas ampliadas respecto de aquellas establecidas por el legislador. Así, tratándose de este tipo de garantías, los proveedores pueden ofrecer o convenir con el consumidor, por ejemplo, la ampliación del plazo de la garantía legal, bajo los mismos supuestos y con la mismas alternativas (reparación gratuita, reposición y devolución); agregar supuestos de procedencia no contemplados en la garantía legal, para ser ejercidos en el mismo plazo o uno distinto; establecer la prelación de uno de los remedios comprendidos en la garantía legal, una vez vencido su plazo legal; agregar condiciones distintas y más favorables para el ejercicio de los remedios comprendidos en la garantía legal; entre otros remedios que se puedan convenir y/o ofrecer en virtud de la libertad contractual relacionados -o no- con la falta de conformidad. Cabe precisar que, cuando este tipo de garantías se convengan mediante un contrato de adhesión, en los términos del artículo 1° N° 6 de la LPDC, no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones que resulten abusivas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la misma ley.

Por otra parte, la obligación objeto de esta interpretación corresponder a un deber de información, consistente en el suministro de IBC sobre la durabilidad del producto, disponibilidad de repuestos y servicio técnico, pues como se indicó anteriormente, son antecedentes necesarios para la manifestación de un consentimiento informado, que asegure la materialización del derecho básico de los consumidores a la libre elección del bien o servicio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Considerando aquello, es posible efectuar las siguientes precisiones respecto de tales instituciones:

- La garantía legal y aquellas otorgadas por los proveedores operan de forma posterior a la contratación, mientras que el deber de suministrar esta IBC es precontractual, tal como se analizó en el numeral 2 del Título IV de esta Circular;
- Los proveedores están obligados a cumplir con lo dispuesto en cada tipo de garantía sólo ante la eventual verificación de alguno de sus supuestos de procedencia, mientras que la obligación de otorgar este tipo de IBC opera en la venta de todos los bienes durables, sin excepción;
- La IBC en análisis corresponde al tiempo en que el bien debe durar en condiciones previsiones de uso, además del plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación, mientras que el plazo de la garantía corresponde al periodo de tiempo en el que operarán los remedios dispuestos por el legislador ante la falta de conformidad, o por el proveedor, ante las hipótesis contenidas en los términos y condiciones de las garantías por él otorgadas;
- Tal como se indicó anteriormente, el plazo de garantía legal corresponde a un piso mínimo de durabilidad de los productos;
- El plazo de 6 meses dispuesto por el legislador para el ejercicio de la garantía legal no puede ser, en caso alguno, alterado por la IBC que se entregue respecto de la durabilidad del bien o de la disponibilidad de repuestos o servicio técnico.
- Los plazos son independientes entre sí y su cómputo no iniciará necesariamente en el mismo momento. Así, tratándose de la garantía legal de los productos, el plazo de 6 meses comienza a correr a partir de la fecha en que se haya recibido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la LPDC; mientras que el hito para computar la durabilidad del bien será determinado por el proveedor, debiendo éste basarse en las características objetivas y comprobables del producto;
- La obligación de informar el plazo durante el cual el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación no debe confundirse con el derecho irrenunciable de los consumidores a optar por la reparación gratuita del bien ante la falta de conformidad, o con otras alternativas homólogas que se otorguen por los proveedores, pues éstas se llevarán a cabo de forma gratuita para el consumidor, en el marco de la misma relación contractual, debiendo el proveedor asumir sus costos, mientras que los repuestos y servicio técnico que el proveedor se obliga a disponer en virtud del artículo 1º Nº 3 forman parte de una nueva relación contractual, respecto de la cual el consumidor deberá prestar su consentimiento, cuando lo determine conveniente, además de pagar el precio del servicio o producto contratado.

De esta forma, las instituciones revisadas se diferencian en múltiples aspectos, como su naturaleza, características principales y efectos. Por esta razón, en su aplicación e interpretación no deben confundirse, entrelazarse ni supeditarse unas en perjuicio de las otras, teniendo principalmente en cuenta que tanto los regímenes de garantía como la entrega de IBC forman parte del estatuto protector de los derechos de los consumidores vigente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

3° ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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, déjese 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

JTR/AGC

Distribución: 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 - Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

