

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 702**

**SANTIAGO,  
12 AGO 2022**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE LA CORRECTA APLICACIÓN DEL  
ARTÍCULO 3 QUÁTER QUE RESUELVE  
SOLICITUDES N° 32.845, N° 32.890, N°  
32.894 Y N° 37.436**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en 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 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, 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 hubieran motivos fundados, el SERNAC 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, la Ley N° 21.398 modificó a la Ley N° 19.496 incorporando el nuevo artículo 3 quáter, el que establece un nuevo derecho para los consumidores.

**5.-** Resolución Exenta N° 001039, de fecha 31 de diciembre de 2021, que aprueba Circular Interpretativa sobre los Contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal.

**6.-** Las Solicitudes de Interpretación Administrativa N° 32.845, N° 32.890, N° 32.894 y N° 37.436.

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

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE.** el presente "Dictamen Interpretativo sobre la correcta aplicación del artículo 3 quáter que resuelve solicitudes N° 32.845, N° 32.890, N° 32.894 y N° 37.436", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA CORRECTA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 3 QUÁTER QUE RESUELVE SOLICITUDES N° 32.845, N° 32.890, N° 32.894 Y N° 37.436**

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") ha recibido las Solicitudes de Interpretación Administrativa N° 32.845, N° 32.890, N° 32.894 y N° 37.436 mediante las cuales se consulta sobre la correcta aplicación del artículo 3 quáter de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "la ley")<sup>1</sup> a los proveedores de servicios de educación superior según se expone a continuación.

#### **1. Antecedentes**

La Ley N° 21.398 modificó la LPDC, agregando el artículo 3 quáter en virtud del cual se impone a los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica, la obligación de otorgar gratuitamente ciertos certificados bajo ciertos parámetros.

En ese contexto, se presentaron las solicitudes de interpretación N° 32.845, N° 32.890, N° 32.894 y N° 37.436 las cuales, atendido su tenor, se resolverán en un mismo texto.

---

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

Con el fin de realizar una interpretación omnicomprendiva de lo solicitado en dichos requerimientos, debemos distinguir las siguientes interrogantes:

- ¿Quiénes están obligados por la disposición?;
- ¿Qué se entiende por certificados de estudios?;
- ¿A qué se refiere el artículo al emplear la expresión “certificados análogos”?;
- ¿Se encuentran comprendidos en la expresión anterior los certificados de licenciatura, título y/o grado?;
- ¿Procede el cobro de las estampillas fijado por los establecimientos de educación superior para la emisión de determinados certificados?;
- ¿Puede ser ejercido este derecho por un estudiante o ex estudiante moroso?, y
- ¿Cuántos certificados por estudiante corresponde entregar de forma gratuita en el año?.

## 2. Interpretación Jurídica

El artículo 3 quáter de la LPDC dispone “Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.

Dichos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.

La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos o así sea solicitado expresamente”.

En primer lugar, es necesario tener presente que el **sujeto obligado** por la norma está delimitado y corresponde a establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica, no comprendiendo establecimientos de educación básica ni media, sino a aquellos regulados por la Ley N° 21.091 sobre Educación Superior; el DFL N° 1 del Ministerio de Educación Pública, que Fija Normas sobre Universidades; el DFL N° 5 del Ministerio de Educación Pública, que Fija Normas sobre Institutos Profesionales, y el DFL N° 24 del Ministerios de Educación Pública, que Fija Normas sobre Centros de Formación Técnica.

En segundo lugar, respecto del **objeto de la obligación impuesta** a dichos proveedores, en términos generales, el legislador se refiere a **certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos**.

En lo que dice relación con **qué debemos entender por certificados de estudios**, debemos precisar que ello no se encuentra definido ni por la normativa de consumo, ni por la sectorial referida precedentemente.

En tal sentido, siguiendo las reglas generales de interpretación, debemos atender al sentido natural y obvio de las palabras<sup>2</sup>. Así, la Real Academia Española (en adelante, “RAE”) define el vocablo “certificado” como “documento

<sup>2</sup> El artículo 20 del Código Civil dispone que, “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

acreditativo de una situación o realidad, ordinariamente de hecho, que consta fehacientemente a la entidad que la emite, sea pública o privada” y, en una segunda acepción, como aquel “documento que contiene una certificación”<sup>3</sup> y define, asimismo “estudio/os” como un “conjunto de materias que se cursan para alcanzar cierta titulación” y clarifica que la locución verbal “tener estudios” corresponde a “haber recibido instrucción, o tener una carrera”<sup>4</sup>.

En consecuencia, para efectos de esta interpretación, entenderemos por certificados de estudios aquellos documentos formales emitidos por los establecimientos de educación superior, mediante los cuales se acredita que un sujeto ha cursado una carrera formativa, programa de estudios o plan de estudios, impartido por la misma entidad; los cuales, además, podrán contener indicación del período, fecha o lugar en que se verificó el hecho que se constata.

En tercer lugar, debemos clarificar **qué se entiende por la expresión certificados análogos** utilizada por el legislador de consumo; para ello, siguiendo la interpretación de la Superintendencia de Educación Superior (en adelante, “SES”)<sup>5</sup>, debemos atender al sentido natural y obvio de la expresión “análogos”. Así, la RAE define el término “análogo(ga)” como aquel adjetivo “que tiene analogía con algo (...)”<sup>6</sup> y a su vez, “analogía” como aquella “relación de semejanza entre cosas distintas”<sup>7</sup>.

Sobre este punto, la SES, en su oficio ha señalado que el legislador “no hace distinción ni excluye ningún tipo de certificados, por el contrario, al terminar de mencionarlos utiliza el término ‘análogos’ con el objeto de no dejar ninguno similar fuera. En consecuencia, la enumeración que hace la ley no es taxativa” por lo cual las instituciones de educación superior deberán otorgar gratuitamente “todos aquellos que tengan una naturaleza semejante a los mencionados, es decir, que constaten cualquier hecho que se derive de la calidad de estudiante o exestudiante de una persona respecto de una institución de educación superior”<sup>8</sup>.

De todo lo anteriormente expuesto, este Servicio interpreta que la norma contenida en el artículo 3 quáter se refiere a todos aquellos documentos que contengan una certificación, que acrediten una situación o realidad u otra semejante.

En cuarto lugar, corresponde interpretar si los **certificados de licenciatura, título y/o grado**, se encuentran comprendidos dentro de aquel grupo de certificados análogos. Para ello, siguiendo el análisis de la SES, es necesario distinguir las certificaciones como constancias de la verificación de determinadas circunstancias; del otorgamiento de un título o grado, que se refiere más bien a la finalización de un proceso en que deben cumplirse una serie de requisitos

<sup>3</sup> Disponible en <https://dpej.rae.es/lema/certificado#:~:text=1.,2.>

<sup>4</sup> Disponible en <https://dle.rae.es/estudio>

<sup>5</sup> Oficio Ordinario N° 320 sobre el alcance sobre el alcance de la expresión «u otros análogos» del nuevo artículo 3 quáter del Decreto con Fuerza de Ley N°3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, 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; emitido por la Superintendencia de Educación Superior el 01 de abril de 2022. Disponible en Sección Noticias, página web oficial de la Superintendencia de Educación Superior. <https://sesuperior.cl/cambios-a-ley-del-consumidor-obliga-a-casas-de-estudios-a-entregar-gratis-certificados-a-estudiantes/>

<sup>6</sup> Disponible en <https://dle.rae.es/an%C3%A1logo?m=form>

<sup>7</sup> Disponible en <https://dle.rae.es/analog%C3%ADa>

<sup>8</sup> Superintendencia de Educación Superior, ob. cit.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

adicionales establecidos previamente por la institución de educación superior que se trate.

En este orden de ideas, la SES a través del ya referido Ordinario N° 320, concluyó que “los diplomas no caben dentro del concepto de “u otros análogos” pues estos no constituyen certificados debido a que son documentos oficiales de la institución de educación superior con mayores formalidades y en un formato diferente. A saber, generalmente en el papel es más grueso, lo firma el respectivo rector y las autoridades de la casa de estudios, tiene el sello, lo completa un calígrafo, se otorga durante una ceremonia de titulación y es uno por estudiante”<sup>9</sup>.

En quinto lugar, debemos referirnos a la **procedencia del cobro de estampillas** para la emisión de determinados certificados de acuerdo con los estatutos de cada establecimiento de educación superior en relación con la aplicación de la ley.

Para ello debemos tener presente que dicho gravamen es de una naturaleza distinta de aquel establecido por la normativa tributaria, es decir, no estamos en presencia de actos o documentos gravados por el impuesto de timbres y estampillas según lo dispuesto por el artículo 1° del Decreto Ley N° 3475, que modifica la Ley de Timbres y Estampillas contenida en el Decreto Ley N° 619 de 1974 del Ministerio de Hacienda; sino que más bien se funda en la autonomía que la normativa sectorial<sup>10</sup> le otorga a los establecimientos de educación superior, los institutos profesionales y de formación técnica para crear sus propios estatutos, con el fin de regular todos aquellos aspectos relativos a su organización interna y funcionamiento<sup>11</sup>.

En este sentido, y sin perjuicio de dicha autonomía, las disposiciones de los estatutos de cada entidad educacional no pueden establecer límites al ejercicio de los derechos consagrados en el ordenamiento jurídico, por lo que para el caso en concreto, en el ejercicio de dicha autorregulación, no podrán configurar obligaciones que hagan más gravosa o dejen sin efecto lo dispuesto por el artículo 3 quáter de la LPDC en lo que dice relación con la emisión de certificados gratuitos, en los términos antes señalados.

Ahora bien, en caso que el establecimiento requiera del pago de estampillas, a partir del tercer certificado, deberá informar al solicitante no sólo el cobro de dicha estampilla, sino también su precio, con anterioridad a la solicitud del certificado.

En sexto lugar, en lo que respecta a la **calidad que debe tener quienes requieran de los certificados** en virtud de lo dispuesto por el artículo 3 quáter, la norma es clara en establecer que la entidad educacional que se trate deberá cumplir con su obligación respecto de todos los alumnos o exalumnos, incluyendo aquellos que hayan suspendido sus estudios (sin indicación del motivo) o aquellos que se encuentren morosos. Cabe destacar que la Ley no

---

<sup>9</sup> Ídem.

<sup>10</sup> Artículo 11 de la Ley N° 21.91 sobre Educación Superior; artículos 4° y 14 del DFL N° 1 del Ministerio de Educación Pública, que Fija Normas sobre Universidades; artículo 6° del DFL N° 5 del Ministerio de Educación Pública, que Fija Normas sobre Institutos Profesionales; artículo 5° del DFL N° 24 del Ministerio de Educación Pública, que Fija Normas sobre Centros de Formación Técnica.

<sup>11</sup> En este sentido, el cobro de estampillas suele encontrarse en los apartados relativos al patrimonio de la entidad o en las disposiciones varias de sus Estatutos.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

realiza una distinción respecto de algún tipo de calidad académica al referirse a “aquellos que se encuentren morosos”, y por tanto, conforme a las reglas generales de interpretación normativa, y en especial lo dispuesto en el artículo 19 del Código Civil<sup>12</sup>, no corresponde hacer distinciones a este respecto, entendiéndose que cualquier alumno, exalumno, suspendido u en otra categoría similar, al día en sus pagos o moroso respecto de su obligación, puede, por aplicación del artículo 3 quáter, solicitar los certificados en la forma que la respectiva norma se refiere.

Por último, respecto del **número de certificados que pueden ser solicitados al año**, la LPDC establece que dichos certificados podrán requerirse hasta por dos veces en un año, haciendo referencia a aquellos establecidos en el inciso primero de la misma disposición no de manera conjunta, sino que individualmente considerados. Asimismo, entendemos por año, el período de doce meses comprendido entre el día 1 de enero hasta el 31 de diciembre, ambos inclusive, según la segunda acepción del vocablo “año” en la RAE<sup>13</sup>.

Así, sobre el particular, este Servicio interpreta, que en un año calendario<sup>14</sup>, los consumidores podrán solicitar de manera gratuita hasta dos certificados de cada uno de aquellos enunciados en el inciso primero del artículo 3 quáter. Esta interpretación se ajusta no sólo al principio pro consumidor<sup>15</sup>, sino que considera las indicaciones que sufrió el referido artículo, en las que se evidencia que los legisladores esperaban que la norma considerara la emisión de varios certificados<sup>16</sup>.

Para concluir, de manera general, es menester señalar que, en esta interpretación, se ha tenido presente ante todo la finalidad que tuvo en vista el legislador con la incorporación del artículo, esto es, resolver la problemática de aquellos consumidores que no pueden acreditar sus estudios por carecer de certificados en atención a causas administrativas (suspensión o morosidad) o económicas (costos asociados a la entrega)<sup>17</sup>. Dichas circunstancias, desde una perspectiva de consumo, parecieran carecer de sentido, toda vez que, en términos simples, el consumidor debía pagarle al proveedor para que acreditara la prestación del servicio, es decir, el cumplimiento de la obligación contractual contenida en el contrato de educación.

---

<sup>12</sup> Art. 19. “Cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu(...)”.

<sup>13</sup> En este sentido, ver <https://dle.rae.es/a%C3%B1o>.

<sup>14</sup> Período de doce meses, a contar desde el día 1 de enero hasta el 31 de diciembre, ambos inclusive.

<sup>15</sup> Principio establecido en el Artículo 2 ter de la LPDC, el cual dispone: “Artículo 2 ter.- Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil”.

<sup>16</sup> Historia de la Ley N° 21.398, Segundo Trámite Constitucional: Senado, Segundo Informe de Comisión de Economía. Intervención de la Honorable Senadora señora Rincón, p. 275.

<sup>17</sup> Historia de la Ley N° 21.398 que Establece medidas para incentivar medidas para la protección de los derechos de los consumidores, Segundo Trámite Constitucional: Senado, Discusión en Sala. Intervención del Honorable Senador Alejandro García-Huidobro, pp. 179-180. Disponible en, <https://www.bcn.cl/historiadelaey/nc/historia-de-la-ley/7946/>.

### **3. Conclusión**

De los antecedentes analizados, lo dispuesto en el artículo 3 quáter de la LPDC y la demás normativa atinente y, especialmente en consideración del Oficio Ordinario N° 320 del año 2022 de la SES, el SERNAC interpreta que:

- Deberán otorgar certificados gratuitos, en los términos establecidos por la norma, los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica.
- Son certificados de estudios aquellos documentos formales emitidos por los establecimientos de educación superior, mediante los cuales se acredita que un sujeto ha cursado una carrera formativa, programa de estudios o plan de estudios, impartido por la misma entidad, y que, de acuerdo con el análisis realizado por la SES, son certificados análogos aquellos que tienen una naturaleza semejante a los referidos en la norma, en la medida que constaten cualquier hecho que se derive de la calidad de estudiante o ex estudiante de una persona respecto de una institución de educación superior.
- Los certificados de licenciatura, título y/o grado, dependiendo de las formalidades y requisitos establecidos para su otorgamiento, podrían estar comprendidos en la expresión "análogos", pero se eximen de la gratuidad en la medida que sean considerados diplomas según la interpretación de la SES.
- El cobro de estampillas es incompatible con una solicitud de certificados realizada en el marco del artículo 3 quáter, puesto que la autonomía que la ley confiere a las instituciones de educación superior para fijar aranceles en relación con la emisión de sus certificados, además del cobro por las denominadas estampillas, reconoce como límite el ejercicio de los derechos establecidos por la Ley.
- La solicitud de los certificados, en virtud del artículo 3 quáter de la LPDC, podrá ser efectuada por cualquier alumno, ex alumno, suspendido o en cualquier otra calidad, sea que se encuentre al día moroso en sus obligaciones para con el establecimiento que se trate.
- En un año calendario, se podrán solicitar hasta dos veces cada uno de los certificados descritos en el artículo 3 quáter de la LPDC.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre la correcta aplicación del artículo 3 quáter que resuelve solicitudes N°32.845, N°32.890, N°32.894 y N°37.436" 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**



AGC/NPC

**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.