



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00819**

**SANTIAGO, 22 SEP 2022**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE APLICABILIDAD DEL ARTÍCULO  
20 DE LA LEY N° 19.496 A LAS  
GARANTÍAS OTORGADAS POR EL  
PROVEEDOR, QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N° 35.209**

**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; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del 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 Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el Servicio Nacional del Consumidor puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 35.209 de fecha 21 de marzo de 2022.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

### **RESUELVO:**

**1º APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre aplicabilidad del artículo 20 de la Ley N° 19.496 a las garantías otorgadas por el proveedor, que resuelve la solicitud N° 35.209", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICABILIDAD DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY N° 19.496 A LAS GARANTÍAS OTORGADAS POR EL PROVEEDOR, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 35.209**

#### **1. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 35.209 se requiere la interpretación de los artículos 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC").

Como contexto, el requirente indica que con fecha 22 de julio de 2020 compró un automóvil que cuenta con una garantía otorgada por el proveedor por un plazo de 2 años ("garantía de la marca"), agregando que, para efectos de la realización de la mantención correspondiente a su kilometraje, el día 18 de febrero de 2022 dejó el automóvil en el concesionario de la marca, siendo informado el mismo día de que el auto no funcionaba por razones que se desconocían. Luego de transcurridas algunas semanas, la concesionaria instaló un repuesto al vehículo, pero éste continuó sin funcionar.

Frente a tales hechos, consulta si el literal e) del artículo 20 de la LPDC, modificado por la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, resulta aplicable a la garantía otorgada por el proveedor, teniendo en cuenta que el vehículo se encontraría dentro del periodo de dicha garantía y que, luego de prestado el servicio técnico, sigue sin funcionar.

---

<sup>1</sup> 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. Interpretación jurídica

En primer lugar, es necesario precisar que según lo dispuesto en el artículo 6° del Código Civil, la ley no obliga sino una vez promulgada en conformidad con la Constitución Política del Estado y publicada de acuerdo con los preceptos del mismo Código. Seguidamente, el artículo 9° establece que la ley sólo puede disponer para lo futuro, y no tendrá jamás efecto retroactivo.

De esta forma, las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a la LPDC no resultan aplicables al contrato celebrado entre la persona que efectuó la solicitud interpretativa y el proveedor del automóvil, pues fue publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, es decir, con posterioridad a la suscripción de dicho instrumento.

En segundo lugar, y sin perjuicio de que la modificación indicada no es aplicable al caso concreto en virtud de la irretroactividad de la ley, se advierte que los supuestos de procedencia regulados por el artículo 20 de la LPDC, cuya interpretación se solicita, no resultan aplicables a las garantías que ofrecen voluntariamente los proveedores (referidas en el requerimiento como “garantía de la marca”).

Para clarificar lo anteriormente señalado, resulta útil exponer en qué consiste cada tipo de garantía.

La garantía legal, regulada en el Párrafo 5° del Título II de la LPDC, titulado “Responsabilidad por incumplimiento”, otorga a los consumidores el derecho irrenunciable a optar a su arbitrio, y dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto<sup>2</sup>, 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 con el producto contratado, cuando ésta tenga su origen en los supuestos contenidos en los literales a) al g) del artículo 20 de la LPDC, entre los que se encuentran el literal e) consultado por el requirente.

Por su parte, las garantías que otorgan los proveedores tienen su origen en la mera voluntad de éstos o bien en un acuerdo de voluntades con el consumidor, rigiéndose, por tanto, por los términos en que fue ofrecida o convenida.

Cabe advertir que la libertad contractual en esta materia en caso alguno puede implicar la restricción de 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. Asimismo, 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<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> El plazo para el ejercicio de la garantía legal se encuentra regulado en el artículo 21 de LPDC, que fue modificado por la Ley N° 21.398, pasando de 3 a 6 meses, debiendo distinguirse para su cómputo la fecha de contratación. Así, si el contrato se celebró con anterioridad a la entrada en vigencia de la modificación indicada, esto es, antes del día 24 de marzo de 2022, el plazo para ejercer estos derechos es de tres meses; en cambio, si la contratación se efectuó a partir del día 24 de marzo del año en curso, el plazo es de 6 meses.

<sup>3</sup> Al respecto, véase la Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, aprobada mediante la Resolución Exenta N° 931, de fecha 3 de diciembre de 2021, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64611.html>.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Considerando aquello, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "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.

Seguidamente, es pertinente advertir que ambos tipos de garantías otorgadas por el proveedor -voluntarias y convencionales-, pese a no tener su origen en la ley, deben ser cumplidas y respetadas por el proveedor cuando se ofrezcan o convengan.

En cuanto al plazo que tendrán los consumidores para ejercer los derechos comprendidos en una garantía voluntaria y/o convencional, y su forma de cómputo, deberá estarse a lo que estipule el proveedor en los términos y condiciones de las mismas, teniendo siempre como límite la observancia de la legislación vigente, y especialmente aquellas normas de equidad en las estipulaciones, y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, comprendidas en el Párrafo 4° del Título II de la LPDC. Este plazo, al igual que el plazo de ejercicio de la garantía legal, se suspenderá durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías, en virtud del texto expreso del artículo 21 de la LPDC.

En definitiva, teniendo en consideración la distinción entre ambos tipos de garantía, es posible concluir que el artículo 20 y sus supuestos de procedencia - literales a) al g)- no son aplicables a las garantías otorgadas por los proveedores, salvo que las condiciones ofrecidas o pactadas los hagan aplicables expresamente. Así, en el caso concreto, la procedencia o no de algún tipo de remedio ante la subsistencia de las deficiencias que hagan al automóvil inapto para su uso, dependerá de los términos en que se ofreció o pactó la garantía voluntaria referida en el requerimiento, no pudiendo, por tanto, este Servicio determinar su aplicación mediante esta interpretación administrativa.

En tercer lugar, se identifica que en los hechos relatados pueden resultar relevantes las disposiciones contenidas en el Párrafo 4° del Título III de la LPDC, que contiene normas especiales en materia de prestación de servicios, bajo el entendido de que el servicio de mantención prestado corresponde a una nueva relación contractual entre el consumidor y la concesionaria, distinto al ejercicio de la garantía, en la medida que dicho servicio implique el pago de un precio, resultando indiferente para estos efectos que ambos (la compraventa del vehículo y la prestación del servicio de mantención) se hayan contratado -o no- con el mismo proveedor.

Al respecto, es oportuno hacer presente que según el artículo 41 de la LPDC, el prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos. Finalmente, para el ejercicio de estos derechos deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley, es decir, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

Asimismo, resulta relevante lo dispuesto en el artículo 43, que obliga a los proveedores intermediarios en la prestación de un servicio a responder directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Por último, cabe destacar que el régimen protector contenido en la LPDC es plenamente aplicable a la prestación de servicios. Así, por ejemplo, es aplicable el artículo 3º, que regula los derechos básicos de los consumidores; el artículo 12 que obliga a todos los proveedores de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio; y el artículo 23, conforme al cual comete infracción a las disposiciones de la LPDC el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

### 3. Conclusión

En virtud del análisis efectuado y en conformidad con la normativa revisada, este Servicio interpreta que: (1) las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 a la LPDC no resultan aplicables al contrato celebrado entre la persona que efectuó la solicitud interpretativa y el proveedor del automóvil, pues fue publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, es decir, con posterioridad a la suscripción de dicho instrumento; (2) el artículo 20 y sus supuestos de procedencia -literales a) al g)- no son aplicables a las garantías otorgadas por los proveedores, salvo que las condiciones ofrecidas o pactadas las hagan aplicables expresamente, y (3) en los hechos expuestos en el requerimiento pueden resultar relevantes las disposiciones contenidas en el Párrafo 4º del Título III de la LPDC, que contiene normas especiales en materia de prestación de servicios.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicabilidad del artículo 20 de la Ley N° 19.496 a las garantías otorgadas por el proveedor, que resuelve la solicitud N° 35.209" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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

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

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

DIRECTOR NACIONAL

**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**

**DIRECTOR NACIONAL (S)**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



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.

