



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00816

SANTIAGO, 22 SEP 2022

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE INGRESO DE MASCOTAS A
LOCALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
34.924.**

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 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, 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, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubieren motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Ley N° 19.284 que establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad, y su respectivo Reglamento.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- La Ley N° 21.020 sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.

6.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 34.924 de fecha 9 de marzo de 2022.

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

RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre ingreso de mascotas a locales de atención al público, que resuelve la solicitud N° 34.924", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE INGRESO DE MASCOTAS A LOCALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 34.924.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 34.924 se requiere la interpretación del artículo 13 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC" o la "Ley").

En específico, se solicita al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") dar respuesta a las siguientes preguntas relativas a la denominada modalidad "pet friendly"²: (1) ¿los proveedores pueden negar la venta de bienes a consumidores que asistan a sus dependencias con un animal de compañía?; (2) ¿los proveedores pueden negar un servicio a consumidores que asistan a sus dependencias con animales de compañía de tamaño grande, de aspecto agresivo o que se estén comportando de forma inadecuada en el interior del local?, y (3) si una sucursal de una cadena perteneciente a un mismo proveedor permite el ingreso de animales de compañía, ¿esto significa que todas las sucursales de la misma cadena deben permitirlo?

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a las preguntas previamente planteadas, es menester advertir que en Chile no existe regulación específica sobre el ingreso de animales de compañía o mascotas a las dependencias de proveedores de bienes o servicios, por lo que, la decisión de permitir o no su ingreso, bajo la denominación "pet friendly" o cualquier otra homóloga, formará parte de la discrecionalidad de cada proveedor, considerando que sus locales, sucursales o establecimientos son recintos privados, sin perjuicio de que su acceso sea público.

¹ 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.

² Este concepto se utiliza comúnmente para hacer referencia a lugares o recintos que permiten el acceso de mascotas. Su traducción literal al idioma castellano es "amigable con las mascotas".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De todas formas, tal afirmación requiere de ciertas precisiones. En primer lugar, conviene clarificar que el artículo 2º N° 1 de la Ley N° 21.020 sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía, define a estos últimos como “aquellos animales domésticos, cualquiera sea su especie, que sean mantenidos por las personas para fines de compañía o seguridad, excluyéndose a aquellos animales cuya tenencia se encuentre regulada por leyes especiales”³.

Entre los animales que se excluyen del concepto anterior, se encuentran los perros de asistencia, definidos por el artículo 25-C de la Ley N° 19.284, que establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad, y por el artículo 1º de su respectivo Reglamento⁴, como “aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad”⁵.

Luego, según el artículo 25-A de la referida ley, toda persona con discapacidad “tendrá el derecho a ser acompañada permanentemente por un perro de asistencia, a todo edificio, construcción, infraestructura o espacio de uso público, sea de propiedad privada o pública, destinado a un uso que implique la concurrencia de público. Asimismo, estas personas, junto con sus perros de asistencia, tendrán derecho a acceder y circular en cualquier medio de transporte terrestre o marítimo de pasajeros que preste servicios en el territorio nacional, sea gratuito o remunerado, público o privado, individual o colectivo. El acceso y circulación en los medios de transporte aéreo se regirá por la normativa vigente”.

Sobre el transporte aéreo, el artículo 14 del Decreto N° 369 del Ministerio de Defensa Nacional, que aprueba el reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, dispone que las personas con discapacidad tendrán derecho a ser acompañadas permanentemente por sus **perros de asistencia** a bordo de la cabina de las aeronaves, conforme a la normativa que regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad, sin cobro adicional alguno, agregando en la misma disposición las condiciones que se deben cumplir para el ejercicio de tal derecho.

Por su parte, el artículo 134 del Código Aeronáutico, modificado por la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, establece que “en el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar”, es decir, está permitido su acceso, en las condiciones que disponga el transportador para dicho efecto.

³ Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1106037>.

⁴ Decreto N° 223 del Ministerio de Planificación (actual Ministerio de Desarrollo Social) que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.284, y regula el uso de perros guías, de señal o de servicio por parte de las personas con discapacidad.

⁵ Entre los perros de asistencia es posible distinguir a los perros guía, que están especialmente adiestrados para asistir el desplazamiento de una persona con discapacidad visual; a los perros de señal, que son aquellos especialmente adiestrados para asistir a una persona con discapacidad auditiva, avisándoles de los sonidos ambientales relevantes para su desempeño e interacción social; a los perros de servicio, que están especialmente adiestrados para asistir a una persona con discapacidad de causa física en el desempeño de sus actividades de la vida diaria, que por motivos de movilidad, fuerza o resistencia, no pueda realizar; y a los perros de respuesta, que están especialmente adiestrados para detectar cambios bioquímicos de descompensación previa a manifestaciones neurológicas o convulsiones de una persona con discapacidad.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta forma, de acuerdo con lo revisado, los proveedores no podrán negar a los consumidores con discapacidad el acceso a sus dependencias, así como tampoco a los medios de transporte ofrecidos, cuando asistan con sus perros de asistencia identificados debidamente como tales, dando observancia a lo regulado en el artículo 7° del referido Reglamento, y menos aún, negarles injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, en virtud de lo dispuesto por el artículo 13 de la LPDC.

Como segundo punto, se advierte que si bien los proveedores pueden determinar discrecionalmente si permiten o no el ingreso de mascotas a sus dependencias, esta circunstancia deberá informarse oportunamente a los consumidores, en virtud de su derecho básico a la libre elección de los bienes y servicios y a recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los mismos, consagrados en los literales a y b) del inciso primero del artículo 3° de la LPDC, considerando que contar con aquella información de forma previa a la contratación, permitirá que el consumidor la pondere al prestar su consentimiento y al decidir si contratar -o no- con dicho proveedor.

En aquellos casos en que el proveedor adopte la decisión de permitir animales de compañía en sus dependencias, deberá informar clara y oportunamente las condiciones que regirán su ingreso, de modo tal que no se produzcan discriminaciones arbitrarias al admitirse -o no- el acceso de cada consumidor junto con su respectiva mascota, con el fin que aquellos tengan certeza de las condiciones para poder ingresar a tal o cual recinto, previo a la celebración de los contratos que se trate. Tales condiciones deben ser justificadas y objetivas, de modo tal que su existencia no genere el efecto contrario al pretendido, es decir, que produzcan discriminaciones arbitrarias. Así, por ejemplo, se interpreta que los proveedores no podrán excluir a mascotas sólo por su apariencia estética, salvo por razones de seguridad, o sólo admitir animales de ciertas razas, excluyendo a aquellos que no la tienen o son mestizos.

En definitiva, para el debido respeto y resguardo de los derechos básicos de los consumidores ya indicados, además del derecho a no ser discriminados arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios, consagrado en el literal c) del artículo 3° de la LPDC, este Servicio interpreta que los proveedores deberán informar, como mínimo, la o las especies de animales que pueden ingresar a sus dependencias; las limitaciones del ingreso, por ejemplo, y sólo cuando proceda, aquellas especies o razas que estén excluidas; el tamaño o peso máximo del animal; los implementos, medidas y/o mecanismos de seguridad requeridos para permanecer en el establecimiento, y la cantidad de animales permitidos por cada consumidor y/o recinto. Además, los proveedores deberán informar oportunamente la existencia de áreas a las que los animales no puedan acceder dentro del recinto.

Al respecto cabe precisar que de una interpretación armónica de la LPDC, la aplicación de ésta no requiere de la celebración de un contrato entre consumidores y proveedores, pues rige desde el inicio de la etapa precontractual, a partir de la oferta de bienes y servicios que efectúa el proveedor. De este modo, en el caso específico, aún cuando los consumidores no hayan celebrado ningún tipo de contrato con los proveedores, tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre la posibilidad de ingresar -o no- a las dependencias de aquél con sus mascotas, además del resto de los derechos que le asisten en tal calidad.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En tercer lugar, es pertinente referirse al deber de los proveedores de resguardar el derecho básico a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y a la protección de la salud, consagrado en el literal d) del inciso primero del artículo 3° de la LPDC, que en esta materia específica exige que aquellos tomen todos los resguardos necesarios para que el ingreso de animales de compañía a sus dependencias no ponga en riesgo la seguridad y salud tanto del propio consumidor que ingresa con su mascota, como del resto de los consumidores que se encuentren allí. Esto implica que los proveedores, además de disponer de una estructura adecuada para recibir animales en sus dependencias, deben exigir la utilización de mecanismos idóneos para evitar que los animales ataquen a otras personas o mascotas dentro de sus recintos, y para asegurar que se mantenga la higiene dentro de cada establecimiento.

En materia sanitaria, es importante destacar que el artículo 46 del Reglamento Sanitario de los Alimentos⁶ prohíbe “la entrada a las salas y áreas de elaboración de los establecimientos de alimentos de toda especie animal, excepto en los mataderos, de aquellas destinadas al faenamiento”. Esta prohibición resulta aplicable a todos los establecimientos de alimentos, entiendo por tales, según el artículo 5° del mismo Reglamento, a los recintos en los cuales se producen, elaboran, preservan, envasan, almacenan, distribuyen, expenden y consumen alimentos y aditivos alimentario.

Así, no obstante a la discrecionalidad de los proveedores respecto de la admisión de animales en sus dependencias, aquellos que correspondan a establecimientos de alimentos no podrán permitir el acceso de toda especie animal a las áreas indicadas.

En cuarto lugar, y en directa relación con el derecho a la seguridad en el consumo, procede revisar las consecuencias jurídicas de un eventual daño a consumidores producto del ingreso de mascotas a las dependencias de proveedores.

Tal como se indicó, el deber de resguardar el derecho básico a la seguridad en el consumo, y a la protección de la salud, recae en los proveedores de bienes y servicios, por lo que éstos serán responsables, tanto infraccional como civilmente, de todos los perjuicios que sufran los consumidores por causa del ingreso de mascotas a sus dependencias, teniendo aquellos derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridos, sin perjuicio del eventual derecho del proveedor a repetir contra el dueño o poseedor de la mascota, en su calidad de responsable de ésta, en los términos del Título V de la Ley N° 21.020, sobre responsabilidad en la tenencia de mascotas o animales de compañía.

Como última precisión, y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 21.020, que mandata a los órganos de la Administración del Estado, dentro de sus respectivas competencias, a promover la tenencia responsable de mascotas o animales de compañía a fin de asegurar su bienestar, además de la salud de las personas y el medio ambiente, este Servicio interpreta que los proveedores, cuando adopten la modalidad pet friendly u otra homóloga, deberán tomar las medidas pertinentes para garantizar el bienestar de los animales durante el tiempo que permanezcan en sus dependencias, junto con

⁶ Aprobado por el Decreto N° 977 de fecha 13 de mayo de 1997, del Ministerio de Salud.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

disponer de las condiciones necesarias para que los consumidores cumplan con la tenencia responsable que mandata la ley⁷.

Luego del análisis efectuado, responderemos, a continuación, las preguntas efectuadas en el requerimiento.

- **¿Los proveedores pueden negar la venta de bienes a consumidores que asistan a sus dependencias con un animal de compañía?**

En virtud de la interpretación desarrollada en este instrumento, debemos precisar que el proveedor no puede negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en su giro, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 13 de la LPDC.

Sin embargo podrían limitar el ingreso de animales de compañía al establecimiento comercial que se trate. Así, para responder esta pregunta de manera completa debemos distinguir entre dos escenarios, dependiendo de si el proveedor permite o no el ingreso de animales de compañía a sus dependencias.

Si lo permite, no podrá negar el acceso a consumidores que asistan junto a su mascota, y consecuentemente, tampoco podrá negar la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros. Esto, siempre que en el caso específico se dé cumplimiento a las condiciones informadas por el proveedor para permitir dicho acceso, y que el consumidor no se encuentre en alguna de las hipótesis de exclusión.

Si el proveedor no informa oportunamente las condiciones que rigen el acceso de animales a sus dependencias, con sus respectivas exclusiones, contando, por ejemplo, sólo con un afiche o cartel que informa la admisión de mascotas o que adhiere a la modalidad pet friendly, este Servicio interpreta que aquello implica que el proveedor permite el acceso de todos los animales que cumplan con los requisitos para ser considerados animales de compañía, conforme a la definición legal contenida en el artículo 2º N° 1 de la Ley 21.020, ya revisada, siempre que los consumidores cumplan con lo mandado por la misma ley al regular la tenencia responsable, especialmente en lo relativo a las medidas de seguridad y protección. En caso de incumplimiento, el proveedor infringe lo dispuesto por el artículo 13 de la LPDC y, por tanto, podrá ser sancionado con la multa dispuesta en el inciso primero del artículo 24, esto es, de hasta 300 unidades tributarias mensuales, al no regular tal disposición una sanción diferente, sin perjuicio del resto de las infracciones en que el proveedor pueda incurrir al negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros.

Si el proveedor no admite el ingreso de animales de compañía a sus dependencias, podrá negar el acceso del consumidor en compañía de su mascota, y consecuentemente, podrá negar la venta de bienes o la prestación

⁷ El artículo 2º N° 7 de la Ley N° 21.020 define tenencia responsable de mascotas o animales de compañía de la siguiente forma: "conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota o animal de compañía, y que consiste, entre otras, en registrarlo ante la autoridad competente cuando corresponda, proporcionarle alimento, albergue y buen trato, brindarle los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimientos a lo largo de su vida. La tenencia responsable comprende también el respeto a las normas de salud y seguridad pública que sean aplicables, así como a las reglas sobre responsabilidad a que están sujetas las personas que incurran en infracción de ellas, y la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar que la mascota o animal de compañía cause daños a la persona o propiedad de otro".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de servicios comprendidos en sus respectivos giros. Esta conclusión se desprende del tenor literal del artículo 13 de la LPDC, que prohíbe la negativa injustificada, pues se interpreta que el ingreso de animales, cuando no está permitido, constituye una justificación suficiente para que el proveedor adopte tal determinación.

Hace excepción de lo anterior lo dispuesto respecto de animales de asistencia, tal como se analizó previamente.

- **¿Los proveedores pueden negar un servicio a consumidores que asistan a sus dependencias con animales de compañía de tamaño grande, de aspecto agresivo o que se estén comportando de forma inadecuada en el interior del local?**

Como se ha indicado en el desarrollo del presente dictamen interpretativo, los proveedores pueden determinar discrecionalmente si permiten o no el ingreso de mascotas a sus dependencias, pudiendo también fijar las condiciones en que su ingreso se podrá llevar a cabo, siempre y cuando éstas sean justificadas y objetivas, de modo tal que no constituyan discriminaciones arbitrarias.

De esta forma, los proveedores podrán negar el ingreso de animales de determinado tamaño y/o características, siempre que informen clara y oportunamente tal circunstancia.

Respecto de los animales que se comporten de forma inadecuada, este Servicio interpreta que el proveedor podrá limitar su acceso o denegarlo por razones de seguridad de los consumidores y de la propia mascota. En este supuesto podríamos incluso estar frente a incumplimientos a las obligaciones que establece la Ley N° 21.020 para una tenencia responsable de animales de compañía.

- **Si una sucursal de una cadena perteneciente a un mismo proveedor permite el ingreso de animales de compañía, ¿esto significa que todas las sucursales de la misma cadena deben permitirlo?**

La discrecionalidad de los proveedores en esta materia permite que puedan optar por admitir el ingreso de mascotas a sus dependencias en determinadas sucursales y en otras no, considerando además que esta decisión puede fundarse en las condiciones que reúne cada local para poder recibir a los animales de forma segura.

Sin perjuicio de ello, cuando se produzca la hipótesis consultada, los proveedores deberán tomar aún mayores resguardos para informar clara y oportunamente a los consumidores respecto de las sucursales que admiten el ingreso de mascotas y las que no, a fin de que éstos puedan ponderar este factor antes de acudir a contratar. Asimismo, los proveedores deberán informar la forma en que se aplican las condiciones de ingreso, es decir, si son aplicables a todas sus sucursales o existen criterios diferenciados, debiendo en este último caso explicitar qué condiciones se aplican a cada sucursal, siempre que estos criterios diferenciados sean justificados y objetivos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Conclusión

Conforme con lo analizado en el presente instrumento, este Servicio interpreta que (1) en virtud de lo dispuesto por el artículo 13, los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o prestación de servicios comprendidos dentro de su giro, sin embargo son libres de determinar si permiten o no el ingreso de animales de compañía a sus dependencias, resultando esencial la entrega clara y oportuna de la información referente a estas condiciones; (2) atendido que los proveedores pueden determinar discrecionalmente si permiten o no el ingreso de mascotas a sus dependencias, pueden y deben fijar las condiciones en que su ingreso se podrá llevar a cabo, siempre y cuando dichas condiciones sean justificadas y objetivas, de modo tal que no constituyan discriminaciones arbitrarias. Debiendo, en todo caso, entregar dicha información de manera clara y oportuna a los consumidores, y (3) la decisión de los proveedores de optar por admitir -o no- el ingreso de mascotas a sus dependencias puede diferir de una sucursal a otra, pero en caso de existir criterios diferenciados, los proveedores deberán tomar aún mayores resguardos para informar clara y oportunamente a los consumidores respecto de las sucursales que admiten el ingreso de mascotas y las que no, a fin de que éstos puedan ponderar este factor antes de acudir a contratar.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre ingreso de mascotas a locales de atención al público, que resuelve la solicitud N° 34.924" 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 con 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.



DIRECTOR NACIONAL
JÉAN 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.

