



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 379**

**SANTIAGO,** 31 DE MAYO 2023

#### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 17 H INCISO FINAL, ACTUAL INCISO CUARTO DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 30118**

#### **VISTOS:**

Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N.º 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N.º 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 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, el artículo 58 inciso 2º literal b) de 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.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 30118, de fecha 10 de noviembre de 2021.

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

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** el presente "Dictamen Interpretativo sobre aplicación del artículo 17 H inciso final, hoy inciso cuarto, que resuelve solicitud N° 30118", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 17 H INCISO FINAL, ACTUAL INCISO CUARTO DE LA LEY N°19.496, QUE RESUELVE SOLICITUD N° 30118**

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "el servicio") ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 30118, mediante la cual se consulta sobre la aplicación del artículo 17 H inciso final, actual inciso cuarto, de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC" o "la Ley")<sup>1</sup> según se expone a continuación.

#### **I. Antecedentes**

La solicitante requiere la interpretación del artículo 17 H inciso final de la Ley N° 19.496, previo a las modificaciones incorporadas por la Ley N° 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, actual artículo 17 H inciso cuarto<sup>2</sup>. Dicho precepto normativo establece limitaciones a los proveedores de productos o servicios financieros para condicionar o restringir que consumidores utilicen, en forma exclusiva, un medio de pago administrado u operado por los mismos proveedores, sus empresas relacionadas o sociedades de apoyo al giro.

En específico, la solicitante requiere que se esclarezca la aplicación del precepto mencionado y, particularmente si resulta aplicable en la circunstancia que indica, en virtud de la cual un proveedor de productos financieros, establezca realizar el pago del crédito a través de un método único de pago como, por ejemplo, Servipag.

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 o LPDC 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.

<sup>2</sup> Nos referiremos de esta forma a la norma atendida la modificación legal mencionada.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### II. Interpretación Jurídica

El artículo 17 H inciso cuarto de la Ley N° 19.496 prohíbe que el proveedor de productos o servicios financieros restrinja o condicione que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago que es administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o por una sociedad de apoyo al giro.

Por su parte, en caso que el proveedor incumpla lo prescrito por el inciso cuarto del artículo 17 H, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales, según lo dispuesto por el artículo 17 K de la LPDC.

Del tenor de la norma podemos colegir que, para que ésta se aplique, deberán concurrir los siguientes supuestos: (i) que el proveedor comercialice productos o servicios financieros; (ii) que dicho proveedor administre u opere un medio de pago específico, por sí o a través de una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro; y, (iii) que en la operación financiera que se trate, el proveedor no permita que el consumidor pague el producto o servicio financiero con un medio de pago distinto de aquel indicado en el punto ii).

La relevancia de esta norma radica en el derecho básico de los consumidores y/o usuarios para escoger libremente los medios de pago a utilizar, al momento de adquirir o pagar bienes y/o servicios financieros. Conforme a lo anterior, la norma en consulta es la reiteración, para el caso concreto, de lo establecido en el artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496. Así, resulta reñido con la protección de los consumidores el hecho que el proveedor, de manera unilateral, restrinja la libertad de los consumidores en torno a elegir por sí mismo el **medio de pago** que desea utilizar, imponiendo, además, la utilización de un medio específico que tiene la particularidad de ser administrado u operado por el mismo proveedor (una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro), situación que viene a acentuar la vulnerabilidad del consumidor en una relación asimétrica en sus orígenes.

La Ley N° 20.009<sup>3</sup>, luego de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.234 el año 2020, establece en su artículo 1° inciso tercero que podrán designarse en forma conjunta como "medios de pago" las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas. Cabe detallar que las tarjetas de pago se contienen en el inciso primero del precitado artículo, el que menciona, a modo ejemplar y no taxativo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar. A continuación, el inciso segundo del artículo 1° establece que se entenderá por transacciones electrónicas para efectos de la Ley N° 20.009, las operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes, de depósitos a la vista, de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares; instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos; demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo;

<sup>3</sup> "Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude".





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

El Compendio de Normas Financieras del Banco Central se refiere en su Capítulo III.H, sobre "Sistemas de Pago", a los sistemas de pago en nuestro país, en los siguientes términos: *"Los sistemas de pago son indispensables para el buen funcionamiento de la economía. En particular, porque permiten compensar y/o liquidar de manera eficiente y segura los pagos que realizan y reciben los participantes del sistema respectivo, actuando por cuenta propia o de terceros, para la extinción de toda clase de obligaciones de dinero, ya sea que éstas emanen de operaciones financieras o de otras transacciones económicas, incluidas las del sector real. Asimismo, contribuyen a implementar la política monetaria del Banco Central de Chile (BCCh), asegurando la circulación del dinero"*<sup>4</sup>. Dentro de los sistemas de pago, la norma precitada distingue los sistemas de pago de bajo valor, que son los que conocemos como medios o instrumentos de pago tradicionales.

En la precitada norma financiera, se señala que los sistemas de pago de bajo valor, *"son utilizados para efectuar pagos y transferir fondos entre personas naturales y/o personas jurídicas, y se caracterizan por procesar un gran número de transacciones de menor valor individual relativo, principalmente vinculadas al pago de bienes y servicios. En Chile este tipo de pagos se efectúa mediante diferentes instrumentos tales como dinero efectivo, cheques, tarjetas de crédito, débito y pago con provisión de fondos, y transferencias electrónicas"*<sup>5</sup>.

Adicionalmente, el Diccionario Panhispánico del español jurídico define medio de pago como la "forma de cumplimiento de las obligaciones presupuestarias que puede realizarse mediante transferencia bancaria, cheque, efectivo o cualesquiera otros medios de pago, sean o no bancarios."<sup>6</sup>. Por su parte, el Servicio de Impuesto Internos lo ha definido como "aquel aceptado comúnmente para comprar o arrendar un bien, para cancelar una deuda y para cualquier pago en general. En el ámbito tributario corresponde al pago en dinero efectivo en moneda nacional. Además, la Oficina Virtual del SII cuenta para estos fines con los siguientes medios de pago: PEC, PAC o tarjetas de crédito o bien realizar dicho pago directamente en un banco o institución financiera"<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Capítulo III.H de Sistemas de Pago del Compendio de Normas Financieras del Banco Central, página N°1.

Disponible en:

<https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/normativas/compendio-de-normas-financieras>

<sup>5</sup> En relación a la regulación de los señalados medios de pago, conforme a lo dispuesto en el artículo 35 N° 7 de la LOC y en la Ley N° 20.950, el BCCh ha establecido la regulación aplicable a la emisión y operación de tarjetas de crédito, débito y pago con provisión de fondos, contenida en los Capítulos III.J.1 y III.J.2 del Compendio de Normas Financieras, y en uso de la facultad conferida por el artículo 35 N° 8 de la LOC, el BCCh ha reglamentado también el funcionamiento de los siguientes sistemas de pago de bajo valor: la "Cámara de Compensación de Cheques y otros documentos en moneda nacional en el país", que trata el Capítulo III.H.1 y la "Cámara de Compensación de Operaciones efectuadas a través de cajeros automáticos en el país", cuya regulación se contiene en el Capítulo III.H.3 del Compendio.

<sup>6</sup> Diccionario Panhispánico del Español Jurídico,

<https://dpej.rae.es/lema/medio-de-pago-de-la-administraci%C3%B3n>

<sup>7</sup> Véase [https://www.sii.cl/diccionario\\_tributario/dicc\\_m.htm](https://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_m.htm)





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De esta forma, podemos indicar que son medios de pago aquellos bienes que permiten la extinción de las obligaciones mediante el pago de las mismas, pudiendo corresponder a dinero efectivo, transferencia electrónica, un cheque, pagaré, una tarjeta de crédito<sup>8</sup> o las tarjetas de pago con provisión de fondos.

Ahora bien, en lo que respecta a la solicitud de interpretación que nos convoca, el requirente consultó si resulta aplicable la norma del inciso 4° del artículo 17 H al caso que expone, ejemplificando la situación a Servipag<sup>9</sup>, sociedad de apoyo al giro bancario, de conformidad con el artículo 74 letra b) de la Ley General de Bancos, cuyo objeto es apoyar y facilitar el desarrollo del giro de los Bancos principales, como asimismo efectuar, por cuenta de éstos, la recaudación y pago de servicios<sup>10</sup>. De lo anterior y su constitución, es posible desprender que no consiste en un medio de pago, en los términos señalados por la normativa del Banco Central.

Conforme a lo anterior, en los hechos concretos sometidos a la solicitud de pronunciamiento de este servicio, el proveedor parecería restringir el pago de un crédito a través de una **plataforma o portal de pago** específico, mas no respecto de un medio de pago en los términos del artículo citado, pudiendo entonces, el consumidor, pagar el crédito con el medio de pago que estime conveniente, sin restricción alguna por parte del proveedor, no configurándose la hipótesis prescrita por la norma.

### III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta lo siguiente:

El inciso cuarto del artículo 17 H de la LPDC prohíbe a los proveedores de productos o servicios financieros restringir o condicionar que la compra de un bien o la contratación de un servicio se realice de manera exclusiva con **un medio de pago** administrado u operado por el mismo proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Por su parte, el artículo 17 K establece que en caso de incumplimiento de lo dispuesto en la norma anterior, el proveedor puede ser sancionado con multas de hasta 1500 UTM.

Respecto de la solicitud de interpretación, de conformidad con lo señalado anteriormente y los antecedentes puestos a disposición por el solicitante, podemos señalar que lo dispuesto por el inciso cuarto del artículo 17 H no es aplicable al caso expuesto, es decir, no es aplicable a aquellas situaciones en que el proveedor restringe que el pago sea realizado a través de una determinada plataforma de recaudación de pago, como lo sería el caso de, por

---

<sup>8</sup> Arraño, E., & Cova, J. P. (2018). Evolución de los Medios de Pago en Chile y su Incidencia en el Comportamiento de los Componentes de M1 (No. 125). Central Bank of Chile. p. 26 "*Hasta la década del noventa, prácticamente los únicos medios de pago disponibles en el país eran el efectivo y los cheques, instrumentos basados en el papel físico. Posteriormente, aparecen los medios de pago electrónicos, en primer lugar las tarjetas de crédito y débito, y luego, tras la irrupción de Internet, las transferencias electrónicas de fondos*".

<sup>9</sup> Servipag cuenta con la inscripción debida en el registro de la CMF de sociedades de apoyo al giro bancario, como se puede advertir en el siguiente link:  
<https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyvalue-29001.html>

<sup>10</sup> Información obtenida de los Estados Financieros Anuales de Sociedades Filiales, Sociedades de Apoyo al Giro y Otras Sociedades reportados a la Comisión para el Mercado Financiero, a Diciembre de 2021. Auditoría Externa realizada a Servipag por EY Chile Al 31 de diciembre 2021 y 2020, documento disponible en:  
[https://www.cmfchile.cl/bancos/estados\\_anuales/2020/SAG\\_Filiales-2020/202012-SAG-SERVIPAG-LTDA.pdf](https://www.cmfchile.cl/bancos/estados_anuales/2020/SAG_Filiales-2020/202012-SAG-SERVIPAG-LTDA.pdf)





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ejemplo, Servipag, toda vez que la norma en comento dice relación con la limitación o restricción de un medio de pago en particular, entendido éste como el mecanismo por el cual se extingue la obligación, sea éste dinero, tarjeta de crédito, cheque u otro.

Conforme a lo anterior, la norma consultada no es aplicable al caso concreto.

Ahora bien, sin perjuicio de lo anterior, nada obstaría a que los hechos puedan configurar otras infracciones a la LPDC, sobre la base de otros antecedentes, en cuyo caso la determinación de las normas infraccionadas y la eventual sanción de la conducta deberá ser resuelto por los Tribunales de Justicia, previo análisis de los antecedentes.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre aplicación del artículo 17 H inciso final, hoy inciso cuarto, que resuelve solicitud N° 30118", 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 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, 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.**

Andrés  
Herrera  
Troncoso

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Firmado digitalmente por  
Andrés Herrera Troncoso  
DN: OU=SERNAC, O=Servicio  
Nacional del Consumidor, CN=  
Andrés Herrera Troncoso, E=  
aherreratr@sernac.cl  
Ubicación:  
Fecha: 2023.05.29  
16:27:08  
-04'00'

**AGC/APM/MMU/MGO/NPC/GGP/EOR**

**Distribución:** Interesado - Subdirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

