



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 376

SANTIAGO, 31 DE MAYO 2023

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL SENTIDO Y ALCANCE DE LA EXPRESIÓN "ACCESO DIRECTO AL BIEN" CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 3° BIS LETRA C) DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 33.526

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; el Decreto Supremo N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso en el cargo de Director 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, el artículo 58 inciso 2° 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Solicitud de Interpretación Administrativa N° 33.526, de fecha 10 de febrero de 2022.

5.- 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 el sentido y alcance de la expresión "acceso directo al bien" contenida en el artículo 3° bis letra c) de la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.526", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL SENTIDO Y ALCANCE DE LA EXPRESIÓN "ACCESO DIRECTO AL BIEN" CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 3° BIS LETRA C) DE LA LEY N° 19.496, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 33.526

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 33.526 se requiere la interpretación de la expresión "acceso directo al bien", contenida en el literal c) del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante "LPDC" o la "Ley"), que regula el ejercicio del denominado derecho a retracto en las compras presenciales.

En específico, se solicita al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") interpretar si, para efectos del ejercicio del derecho a retracto en las compras presenciales de vestuario, se da por satisfecho el supuesto "tener acceso al bien" solo con que los consumidores puedan ver el producto de forma previa a la contratación o bien, si tal supuesto requiere que éstos puedan probarse la prenda antes de contratar.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al requerimiento, es necesario clarificar en qué consiste el derecho a retracto, para luego interpretar el sentido y alcance de la expresión "acceso directo al bien". Seguidamente, se revisarán las disposiciones que regulan la seguridad en el consumo en la LPDC, a fin de determinar su incidencia en la materia, considerando las especiales circunstancias que los

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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proveedores de vestuario han debido enfrentar por causa de la pandemia mundial provocada por el virus Covid-19.

El derecho a retracto en la LPDC

El derecho a retracto, regulado en el artículo 3° bis, fue incorporado en la LPDC por la Ley N° 19.955, del año 2004. Como punto relevante de la tramitación de esta ley, es posible destacar que el Mensaje Presidencial que le dio origen consigna entre sus principios rectores la voluntad de *“ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores”*, considerando, entre otras razones, que ciertos sectores no tenían acceso a la debida protección *“porque la información disponible al momento de la decisión de consumo es inapropiada”*². Seguidamente, el Mensaje explicita que el derecho a retracto consiste en *“la facultad del consumidor, en los casos específicos que se señalan, para desistirse del contrato en un plazo determinado, sin expresión de causa”*, agregando que *“este derecho se contempla para situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados(...)”*³.

Conforme a aquello, el derecho a retracto tiene por objeto resolver ciertos obstáculos que enfrentan los consumidores en la formación del consentimiento, particularmente respecto del acceso, percepción y examen de los productos de forma previa a la contratación.

Recientemente, la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, “Ley Pro Consumidor”), de fecha 24 de diciembre de 2021, introdujo ciertas modificaciones en el artículo 3° bis, conforme a las cuales actualmente los consumidores, bajo determinadas condiciones, tienen derecho a poner término unilateralmente a los contratos, sin expresión de causa, en los siguientes supuestos:

- a) La compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión;
- b) Los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, y
- c) En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

En este último supuesto se encuentra lo consultado en el requerimiento que da origen al presente dictamen, por lo que se analizará en detalle a continuación.

Sentido y alcance de la expresión “acceso directo al bien”

Para llevar a cabo el objeto del presente dictamen, resulta necesario revisar qué se entiende por “acceso directo al bien”, y en qué condiciones éste no se produce, dando lugar al ejercicio del derecho a retracto. Respecto del término “acceso”, es posible recurrir a la interpretación contenida en el “Dictamen

² Mensaje del Ejecutivo N° 178-344/, de fecha 8 de septiembre de 2001. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadela Ley/nc/historia-de-la-ley/5671/>.

³ Ídem.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Interpretativo sobre el sentido y alcance del término "acceso" o "accesible" en la Ley N° 19.496, que resuelve la solicitud N° 33.041", aprobado por este Servicio mediante la Resolución Exenta N° 812, de fecha 22 de septiembre de 2022. Según este instrumento, la LPDC utiliza el concepto "acceso" o "accesible" en múltiples disposiciones, consagrando mediante ellas, la obligación de los proveedores de otorgar acceso a los consumidores a determinada información o antecedentes (información básica comercial, información sobre el derecho a retracto, condiciones generales de contratación y su almacenamiento, y los pasos que deben seguirse para contratar a distancia). Seguidamente, el Dictamen concluye que, para tal efecto, la LPDC recurre al uso general de las palabras "acceso" y "accesible", considerando que el legislador no definió estos términos expresamente en el artículo 1° ni ningún otro de dicha ley, por lo que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 20 del Código Civil⁴, deben interpretarse en su sentido natural y obvio.

Según la Real Academia Española, el significado de la palabra "acceso" es "acción de llegar o acercarse" y "entrada al trato o comunicación con alguien", mientras que "accesible" significa "adjetivo que se aplica a la persona o cosa a la que se puede acceder o llegar sin dificultad". Así, es posible interpretar que la LPDC, mediante la utilización de tales términos, exige a los proveedores poner a disposición de los consumidores los antecedentes que mandata la ley, de un modo que les permita recibir su contenido sin dificultad o entorpecimientos. Además, dependiendo de la norma de que se trate, el acceso debe cumplir con determinadas características, como ser claro, expedito y oportuno (numeral 3° del artículo 1°) o claro, comprensible e inequívoco (artículo 12 A).

Tratándose del acceso a un bien o producto determinado, para efectos del ejercicio del derecho a retracto, es menester también referirse al término "directo", recurriendo nuevamente para ello a la Real Academia Española. Según el diccionario de esta institución, el adjetivo directo significa "derecho o en línea recta", "que va de una parte a otra sin detenerse en los puntos intermedios" y "que se encamina derechamente a una mira u objeto". Estas tres acepciones permiten desprender que el "acceso directo" exige que no existan interrupciones u obstáculos (puntos intermedios) para los consumidores en la acción de llegar o acercarse al producto que pretenden contratar.

Tal significado, junto con lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letras a) y b) de la LPDC, que establecen respectivamente el derecho básico de todo consumidor a la libre elección del bien o servicio y a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, permiten concluir que la expresión "acceso directo al bien" exige que cada consumidor pueda apreciar y examinar, de forma previa a la contratación, cada uno de los componentes, características y propiedades relevantes de los productos, de modo tal que la elección de éstos y la prestación del consentimiento a su respecto se produzca de manera libre e informada. De no encontrarse presentes estos elementos, el consumidor no tendrá "acceso directo al bien", pudiendo, por tanto, ejercer el derecho a retracto consagrado en el literal c) del artículo 3° bis, en la forma y plazo regulado por éste.

⁴ Código Civil, artículo 20: "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

Tratándose del vestuario, existen una serie de factores relevantes para su elección y contratación, entre los que es posible señalar, de modo meramente ejemplar, el tipo de tela, su textura, elasticidad, diseño, color, tallaje y especialmente, la forma en que una determinada prenda se ajusta al cuerpo de quien la utilizará. Este último factor no puede verificarse con la simple visualización de la prenda, por lo que, para entender que estamos frente a un "acceso directo", resulta necesario que el consumidor pueda probarse el producto.

Consecuentemente, este Servicio interpreta que si los proveedores de vestuario no disponen en sus tiendas presenciales de las instalaciones necesarias (probadores o equivalentes) para que los consumidores puedan probarse las prendas antes de contratarlas, o bien, impiden en dichas instalaciones el acceso a determinadas prendas, resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 3° bis letra c) de la LPDC, pudiendo, por tanto, aquellos poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

De manera adicional, resulta oportuno hacer presente que, ante la procedencia de alguno de los supuestos de falta de conformidad regulados en los literales a) al g) del artículo 20 de la LPDC, los consumidores gozan del derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, por alguno de los remedios que comprende el régimen de garantía legal: 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. Esto, además de las garantías que pueden otorgar u ofrecer los proveedores, ya sea voluntaria o convencionalmente, conocidas como garantías extendidas, voluntarias y/o de satisfacción.

Seguridad en el consumo y ejercicio del derecho a retracto

En lo que respecta a la seguridad en el consumo, el artículo 3° inciso primero letra d) de la LPDC establece que "son derechos y deberes básicos del consumidor: (...) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". En el mismo sentido, el Párrafo 5° del Título III de la LPDC, que contiene disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios, establece en términos generales el deber de los proveedores de evitar riesgos que pudieran generarse en el marco de un acto de consumo, así como también la obligación de informar oportuna y adecuadamente al consumidor y a las autoridades sobre los nuevos riesgos detectados y la forma de prevenir o afrontar dichas eventualidades, e incluso suspender servicios o retirar del mercado productos que pudiesen causar daños.

Tales deberes de seguridad tomaron especial relevancia ante la emergencia sanitaria generada por el virus Covid-19, pues resultó necesaria la adopción de distintas medidas adicionales por parte de los proveedores de bienes y servicios⁵. Entre los mercados que se vieron afectados por esta contingencia

⁵ Con el fin de enfrentar las distintas complejidades que generó el virus Covid-19 en la contratación de bienes y servicios, este Servicio dictó una serie de circulares interpretativas, entre las que se encuentra la "Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de las medidas alternativas de cumplimiento, suspensión, extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por Coronavirus (COVID-19)", aprobada mediante la Resolución Exenta N° 371 de fecha 23 de abril de 2020. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58529.html>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sanitaria, se encuentra el de vestuario, pues como medida de prevención se produjo el cierre de los probadores en las tiendas presenciales.

Tal medida, adoptada frente a la contingencia ya indicada o ante contingencias futuras, no implica, en caso alguno, una alteración de lo dispuesto en el artículo 3° bis letra c) de la LPDC, pues su tenor literal no efectúa distinciones respecto de las circunstancias que hayan generado la falta de acceso directo al producto. Más aún, sin importar las razones por las que los consumidores no accedieron directamente a un determinado producto, lo relevante en esta materia es que éstos cuenten con todos los antecedentes necesarios para consentir, de manera libre e informada, su contratación. Luego, como ya se indicó, tratándose del vestuario el acceso directo al producto requiere que los consumidores tengan la posibilidad de probarse cada prenda.

Conforme a lo anterior, los consumidores podrán ejercer el derecho consagrado en el literal c) del artículo 3° bis, en todos aquellos casos en que compren de manera presencial y no tengan acceso directo al bien -en los términos expuestos en el apartado anterior-, independientemente de cuál haya sido la razón que generó la falta de dicho acceso directo, como podría ser, por ejemplo, la adopción de medidas excepcionales por razones de seguridad en materia de consumo.

III. Conclusión

En virtud de lo analizado y expuesto, este Servicio interpreta que si los proveedores de vestuario no disponen en sus tiendas presenciales de las instalaciones necesarias para que los consumidores puedan probarse las prendas antes de contratarlas, o bien, impiden en dichas instalaciones el acceso a determinadas prendas, resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 3° bis letra c) de la LPDC, pudiendo, por tanto, aquellos poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

Adicionalmente, se interpreta que los consumidores podrán ejercer el derecho consagrado en el literal c) del artículo 3° bis, en todos aquellos casos en que compren de manera presencial y no tengan acceso directo al bien, independientemente de cuál haya sido la razón que generó la falta de dicho acceso directo, como podría ser, por ejemplo, la adopción de medidas excepcionales por razones de seguridad en materia de consumo.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre el sentido y alcance del acceso al bien en el artículo 3 bis letras C) de la Ley N° 19.496 que resuelve la solicitud N° 33.526" 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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
18:20:28-04'00'

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

JTR/GGP

Distribución: Interesado - Dirección 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.