



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 378

SANTIAGO, 31 DE MAYO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE CONCEPTO DE CONSUMIDOR
PARA EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE
GARANTÍA LEGAL, QUE RESUELVE LA
SOLICITUD N.º 36.258.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó 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; el Decreto Supremo N.º 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.º 29, que fija el 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, la Ley N.º 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 hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.

4.- La Ley N.º 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, publicada con fecha 3 de febrero de 2010.

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 36.258, de fecha 18 de abril de 2022.

6.- 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 concepto de consumidor para efectos de la aplicación de la garantía legal, que resuelve la solicitud N.º 36.258", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CONCEPTO DE CONSUMIDOR PARA EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE GARANTÍA LEGAL, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 36.258.

I. Antecedentes

En virtud de la solicitud N.º 36.258, se requiere a este Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), la interpretación de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC") respecto de la aplicación del derecho de garantía legal a personas jurídicas que tengan la calidad de proveedoras.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a la presente Solicitud de Interpretación Administrativa debemos analizar el alcance de la definición de "consumidor", en lo relativo a la aplicación del derecho de garantía legal.

La LPDC define al consumidor como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios"².

En el mismo sentido, la LPDC dispone que, en ningún caso, podrán ser considerados consumidores los que deban entenderse como proveedores, definidos en la ley como "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de

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

² Artículo 1º N.º 1 de la Ley N.º 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”³.

Así, si bien la LPDC establece que los proveedores no podrán ser considerados consumidores, la Ley N.º 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, contiene una excepción, otorgándole el rol de consumidores a las micro y pequeñas empresas. Específicamente, el artículo noveno del referido cuerpo normativo les reconoce la posibilidad de aplicar ciertas normas de protección de los derechos de los consumidores, entre ellas, lo relativo al Título II párrafo quinto, donde están contenidas las disposiciones que regulan el derecho de garantía legal. Esta excepción no es aplicable a las medianas y grandes empresas.

III. Conclusión

De conformidad a los antecedentes y disposiciones analizadas, el Servicio Nacional del Consumidor interpreta que las micro y pequeñas empresas podrán ejercer el derecho a garantía legal en su rol de consumidores, conforme a lo dispuesto en el artículo noveno de la citada Ley N.º 20.416 y a las normas aplicables en materia de consumo, en las que se encuentra contenido dicho derecho. Ello, sin embargo, no es aplicable a las grandes y medianas empresas, las que quedan excluidas por la regulación general de la LPDC.

2º ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen interpretativo sobre concepto de consumidor para efectos de la aplicación de la garantía legal, que resuelve la solicitud N.º 36.258” será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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

4º REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 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

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 18:57:20-04'00'

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

XST/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.

³ Artículo 1º N.º 2 de la Ley N.º 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores