



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 498

SANTIAGO, 26 DE JULIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE DESISTIMIENTO DE COMPRA,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º
40.400.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de 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, 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 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.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 40.400, de fecha 1º de agosto de 2022.

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 desistimiento de compra, que resuelve la solicitud N.º 40.400", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CASO DE DESISTIMIENTO DE COMPRA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 40.400.

Mediante la solicitud N.º 40.400 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en lo relativo a la posibilidad de desistirse de la compra de un mueble que aún no ha sido entregado, pero respecto del cual se ha abonado una parte de su precio. La requirente manifiesta la imposibilidad de pagar el precio convenido, planteando la posibilidad de ejercer el derecho de retracto.

I. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al presente requerimiento es necesario examinar los posibles supuestos que podrían ser aplicables al caso en comento, esto es, si se trata de i) normas aplicables a la compra de bienes -un mueble- o, ii) las disposiciones relativas a la prestación de un servicio -la fabricación de un mueble-, y si el consumidor puede desistir del contrato o si es aplicable el ejercicio del derecho a retracto.

1. Desistimiento.

El desistimiento consiste en el término unilateral del contrato por parte del consumidor o proveedor, antes de que se dé inicio al cumplimiento del mismo. En las plataformas de comercio electrónico, también se ocupa como sinónimo del desistimiento el término "cancelación de la compra".

Actualmente, la Ley N°19.496 no contempla una hipótesis legal que permita el desistimiento por parte del consumidor o del proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor puede ofrecer al consumidor la opción de desistirse del contrato, la cual tendrá carácter de voluntaria, y se sujetará a las condiciones que establezca el proveedor del bien o servicio.

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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Derecho a Retracto.

Pese a no existir un derecho a desistirse consagrado por la Ley, si existe el derecho a retracto, establecido de manera expresa para los casos estipulados por la Ley N.º 19.496, en su artículo 3º bis.

En términos generales, este derecho permite al consumidor poner término unilateral al contrato, sin expresión de causa, y **dentro de los 10 días siguientes a la recepción del bien o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo**, debiendo el proveedor restituir las sumas abonadas, sin retenciones, a la mayor brevedad posible y en cualquier caso, antes de 45 días siguientes a la comunicación de su ejercicio.

De conformidad con los supuestos establecidos en el artículo 3º bis, este derecho podría proceder -para el caso materia de esta interpretación- si se trata de la situación regulada en la letra b), esto es, *"en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia"*, o si se trata de la situación regulada en la letra c), esto es, *"en las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien"*.

3. Compra de un bien por medios electrónicos o a distancia; o presencialmente, cuando no se tuvo acceso directo al bien.

Si el mueble en cuestión fue comprado por medios electrónicos o a distancia; o al momento de la compra presencial, el consumidor no tuvo acceso directo al bien físicamente, la regla general será que se podrá ejercer el retracto dentro de los 10 días siguientes a su recepción, sea cual fuere la razón que motiva al consumidor al ejercicio de este derecho.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 3 bis establece ciertas exclusiones², es decir, casos en que no podrá ejercerse este derecho. Dichas causales dicen relación con: i) bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; ii) **bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor**; o iii) bienes de uso personal.

Para el caso en análisis se debe distinguir si el consumidor encargó o no la confección del mueble según ciertas especificaciones o personalizando el bien. Si este supuesto es afirmativo, no podría aplicarse el derecho a retracto, pues nos encontraríamos frente a un caso de exclusión por tratarse de "un bien confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor".

En caso contrario, si se tratase de un bien confeccionado conforme a medidas y especificaciones de catálogo, en el cual el consumidor solo pide la fabricación de una unidad; y las dimensiones y materiales son impuestos por el proveedor, sin que el consumidor pueda incidir en dicha decisión, si persistirá el derecho a retracto.

² Al efecto, debe dictarse un reglamento por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, relativo a cómo se deben comunicar las exclusiones del derecho a retracto y a qué bienes procede excepcionalmente y por su naturaleza tal exclusión.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, es necesario mencionar que en los términos en que se plantea el requerimiento, el solicitante no ha recibido el producto, por lo que el ejercicio del derecho a retracto, si estuviera en las hipótesis permitidas, aún no existe como posibilidad temporalmente, debiendo estarse a la recepción para poder ejercerlo.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, si bien no existe un derecho a desistimiento legalmente consagrado, es posible ejercer el derecho a retracto (dentro del plazo establecido en la Ley para ello), en una venta como la que es materia de consulta, si esta se materializó por medios electrónicos o a distancia, o sin tener acceso directo al bien, pero sin que se trate de un bien confeccionado según las especificaciones entregadas o requeridas por el consumidor.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre caso de exclusión al ejercicio del derecho a retracto, que resuelve la solicitud N° 40.400" 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.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 Eugenio
Herrera
Troncoso

Firmado digitalmente
por Andrés Eugenio
Herrera Troncoso
Fecha: 2023.07.25
18:32:02 -04'00'

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

XST/GGP/EOR

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.

