



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 495

SANTIAGO, 26 DE JULIO 2023

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE CONTRATOS PREPARATORIOS
EN EL MERCADO INMOBILIARIO.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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; a Ley N.º 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; 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; la Resolución Exenta N.º 357, de fecha 23 de mayo de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; 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, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N.º 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Lo prescrito en el artículo 2 letra e) de la LPDC que dispone: "Quedan sujetos a la disposiciones de esta ley: e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N.º 19.472".

4.- Que, por disponerlo así el artículo 3º de la Ley N.º 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

Índice

I. Contexto de la problemática abordada	4
II. Concepto de contratos preparatorios y contratos de adhesión	5
A. Contratos preparatorios	5
B. Contratos de adhesión	5
C. Contratos preparatorios de adhesión en el mercado inmobiliario	6
III. Proceso de negociación y de compra en el mercado inmobiliario chileno. Tipos de contratos preparatorios	7
A. Reservas inmobiliarias	8
B. Contrato de promesa de compraventa de viviendas	8
C. La "compra" "en blanco" y "en verde"	9
IV. Estatuto protector de los consumidores en el mercado inmobiliario chileno	11
V. Aplicación de la LPDC a los contratos preparatorios en el negocio inmobiliario	11
VI. Análisis particular de la protección al consumidor inmobiliario en la compraventa de bienes raíces y sus actos preparatorios	14

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE CONTRATOS PREPARATORIOS EN EL MERCADO INMOBILIARIO

La presente Circular Interpretativa tiene por objeto determinar la aplicación de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "la Ley"), a los contratos preparatorios que se suscriban en el marco de la adquisición de una vivienda en el mercado inmobiliario¹, mercado especialmente sensible y de suma importancia en la vida y economía de todos los consumidores.

Para ello, en primer lugar se abordará el contexto en que se desarrollan las compraventas de viviendas en el mercado inmobiliario. En segundo lugar, se precisarán las nociones de los contratos preparatorios y de adhesión, y el cómo estas se relacionan con los distintos tipos de contratos suscritos en este negocio. En tercer lugar, se analizará el proceso de negociación y compra de un inmueble. Finalmente, en cuarto lugar, se explica por qué es aplicable la LPDC a los contratos preparatorios, tales como la reserva inmobiliaria y la promesa de compraventa, incluyendo la modalidad de "compra en verde" y de "compra en blanco".

I. Contexto de la problemática abordada

El mercado inmobiliario es aquel donde se transan bienes inmuebles, siendo los negocios más comunes los relacionados con el arriendo o venta de los mismos. En él interactúan una gran cantidad de actores, públicos y privados, tales como consumidores, constructoras, inmobiliarias, instituciones financieras, Direcciones de Obras Municipales, Notarios, Conservadores de Bienes Raíces, el Servicio de Vivienda y Urbanización (en adelante "SERVIU"), entre otros.

En las últimas décadas este mercado ha tenido un importante crecimiento y auge en nuestro país, siendo un motor de desarrollo e inversión trascendental en nuestra economía. Actualmente, respecto a la compra y venta de bienes raíces, es dable señalar que, en gran medida, se trata de un **negocio de carácter masivo**, en el cual inmobiliarias y desarrolladores de proyectos ofrecen inmuebles al público, compuesto generalmente por personas que buscan adquirir una vivienda para poder habitarla.

A raíz de la masividad de este negocio, las empresas proveedoras desarrolladoras de proyectos inmobiliarios, buscando la optimización de sus procesos y costos, construyen grandes cantidades de unidades, ya sea en edificios de departamentos o en proyectos habitacionales horizontales, las cuales son ofrecidas al público bajo condiciones similares. En virtud de este modelo de negocio, al ser un mercado complejo, con numerosas etapas y procesos formales y con una gran cantidad de elementos técnicos, las empresas proveedoras poseen una clara **posición dominante en la relación de consumo, la cual les permite imponer condiciones del negocio y cláusulas contractuales muchas veces contrarias a los derechos de los consumidores.**

Ahora bien, el tema principal que se aborda en la presente Circular versa sobre la **aplicación de la Ley N.º 19.496 a los contratos preparatorios en el mercado inmobiliario**, y especialmente a los casos que, **en el marco de una relación de consumo** y en el proceso de compra de un bien raíz, exista la suscripción de contratos preparatorios de adhesión como antesala de la

¹ El análisis realizado en esta Circular Interpretativa corresponde exclusivamente a aquellos contratos en que la parte vendedora es una persona natural o jurídica que cuenta con la calidad de proveedor conforme a lo dispuesto en el artículo 1º de la LPDC.

celebración del contrato definitivo de compraventa del inmueble y su posterior inscripción en el respectivo Conservador de Bienes Raíces.

II. Concepto de contratos preparatorios y contratos de adhesión

A. Contratos preparatorios

Los contratos preparatorios, también denominados preliminares, son aquellos que **tienen por objeto la celebración de otro contrato en el futuro**². En otras palabras, se trata del acto jurídico mediante el cual las partes estipulan que en el futuro celebrarán un contrato que por ahora ellas no pueden concluir o que está sujeto a incertidumbre, siendo dudosa su factibilidad³. Por oposición, el contrato que se celebra cumpliendo con la obligación (de hacer) generada por el contrato preparatorio se denomina contrato definitivo.

La suscripción de un contrato preparatorio o preliminar puede obedecer tanto a razones materiales como jurídicas. Serán materiales, en el caso que la cosa objeto del contrato definitivo no esté inmediatamente disponible o porque aún no se tenga el financiamiento requerido para cumplir con las obligaciones. Por otra parte, serán razones jurídicas, en el entendido que el objeto podría encontrarse fuera del comercio, por ejemplo, por el hecho de estar embargado o no contar aún con todos los permisos. **Lo esencial al contrato preparatorio es que de él nazca una obligación de hacer consistente en celebrar un contrato**⁴, ya sea para una de las partes, caso en que será un contrato preliminar unilateral, o bien, para ambas partes, caso en que será un contrato preliminar bilateral⁵.

Cabe destacar que este tipo de contratos son utilizados para **regular el proceso de negociación de un contrato posterior**, toda vez que mediante la suscripción de acuerdos previos es posible incluir reglas para evitar conductas oportunistas de las partes, valorar su costo de oportunidad o restringir y acotar los márgenes de la negociación. **El mercado inmobiliario no se encuentra ajeno a esta realidad, existiendo contratos preparatorios suscritos por las partes, siendo los más comunes las reservas de inmuebles y los contratos de promesa de compraventa.**

B. Contratos de adhesión⁶

El artículo 1° N.º 6 de la Ley N.º 19.496 define al contrato de adhesión como **“aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”**. En similares términos, la doctrina lo define como aquel cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes, de modo que la otra se limita a aceptarlas en bloque, adhiriendo a

² Abeliuk, René (2008): *Las obligaciones*, Tomo I (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, quinta edición), p. 92.

³ López, Jorge (2005): *Los contratos. Parte general*, Tomo I (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, cuarta edición), p. 168.

⁴ Messineo, Francesco (1986): *Doctrina general del contrato*, Tomo I (trad.) Fontanarrosa, R. y otros (Buenos Aires, Ediciones Jurídicas Europa América), pp. 360-362.

⁵ Con todo, se ha discutido en Chile si sería posible que solo una de las partes quede obligada a celebrar un contrato, mientras que la otra no asuma obligación alguna. Al respecto, para el caso de la promesa, véase Meza Barros, Ramón (2002): *Manual de Derecho Civil. De las fuentes de las obligaciones*, Tomo I (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, octava edición), pp. 67-68. A favor de la validez de estas obligaciones, Abeliuk, René (2012): *Contrato de promesa, de opción y otros acuerdos previos* (Santiago, Thomson Reuters, tercera edición), pp. 36-48.

⁶ Este Servicio ya ha dictado Circulares sobre esta materia, en específico “Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo”, aprobada por Resolución Exenta N.º 931 de 3 de diciembre de 2021. Disponible en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611_archivo_01.pdf

ellas⁷. La **conceptualización del contrato por adhesión se distancia y contrapone de la noción clásica de contrato libremente discutido**, toda vez que tienen como característica esencial la predisposición, por parte del oferente, del contenido de las cláusulas que lo componen, es decir, el contenido y las características principales de un contrato por adhesión han sido redactados con anticipación por aquella parte que posee mayor poder negociador, a diferencia de lo que ocurre en los contratos libremente discutidos en el que las partes contratantes se encuentran en igualdad de condiciones.

Asimismo, se reconoce que la existencia de un contrato de adhesión se caracteriza por haberse formado en virtud de una oferta que reúne tres signos distintivos: **1. Generalidad**. La oferta está destinada a una colectividad de contratantes eventuales. **2. Permanencia**. La oferta permanece en vigor mientras no sea modificada por su autor. **3. Minuciosidad**. La oferta es detallada, todos los aspectos de la convención son reglamentados por ella.

Como ya se anticipó, el **rasgo decisivo de la adhesión** se encuentra en el **desequilibrio del poder negociador de los contratantes**, que se traduce en la imposición de un clausulado a la contraparte⁸. La ausencia de discusión entre las partes, se debe al desequilibrio económico entre quien impone el contenido del acuerdo y el otro contratante. De este modo, el contrato es obra exclusiva del oferente, mientras que el destinatario, siendo el más débil, no puede discutir la oferta y debe circunscribirse a aceptarla. De lo anterior, puede observarse que en ningún caso la determinación de contrato de adhesión obedece a alguna instancia específica de contratación, siendo las etapas preliminares o preparatorias susceptibles de aplicarse a este tipo de contratos.

Por otra parte, si bien los contratos por adhesión no generan inconvenientes per sé para los contratantes, estos responden a la masificación de las relaciones jurídicas, a la exigencia de una expedita conclusión, y a la necesidad de unificar relaciones análogas, aprovechando las economías de escala y reduciendo los costos de transacción. Sin embargo, **el evidente desequilibrio entre las partes contratantes es un contexto propicio para que una de ellas, aprovechándose de su posición, inserte cláusulas abusivas que lesionen gravemente la buena fe contractual y el equilibrio entre las prestaciones que debe existir en todo contrato**. Sumado a lo anterior, en este tipo de contratos suele ocurrir que se presenten **problemas de información**, afectando así el derecho que asiste a todos los consumidores de recibir una **información veraz y oportuna** sobre los bienes y servicios ofrecidos, consagrado en el artículo 3º inciso primero letra b) de la LPDC.

Finalmente, para corregir lo anterior, la legislación dispuso una regulación especial, la cual pretende equiparar las asimetrías existentes entre las partes contratantes, estableciendo mecanismos de control, tanto de forma como de fondo, buscando evitar la concurrencia de cláusulas abusivas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 16 y siguientes de la LPDC.

C. Contratos preparatorios de adhesión en el mercado inmobiliario

La compra de viviendas constituye una **operación económica compleja**, tanto en atención a los tiempos requeridos para la construcción del inmueble, como para la obtención del financiamiento necesario para adquirirlo. Por ello, es común que la compraventa no se materialice en un único contrato, sino que sea precedido por un proceso extenso dividido en varias etapas. Usualmente, es posible identificar al menos, una primera etapa de tratativas

⁷ López, Jorge (2005), Op. cit. p. 150.

⁸ Pizarro, Carlos y Pérez, Ignacio (2013): "Artículo 1º N.º 6", en De la Maza, Íñigo, Pizarro, Carlos y Barrientos, Francisca, La protección de los derechos de los consumidores (Santiago, Thomson Reuters), pp. 52-58.

preliminares, seguida de un cierre de negocios o reserva de la unidad, la suscripción de la promesa de compraventa, y por último, la celebración de la compraventa definitiva⁹. **En otras palabras, es posible identificar contratos preparatorios así como otros actos jurídicos, típicos o atípicos en este proceso de negociaciones.**

En virtud de las diferencias de información existentes, principalmente ligadas al proceso de construcción de los inmuebles, así como la significativa cuantía de este tipo de bienes, es del todo frecuente que los consumidores adquirentes se encuentren en una **posición de especial desventaja** al momento de negociar, lo que se traduce en que el contenido de los actos y contratos celebrados en este contexto sea impuesto unilateralmente por el proveedor. En otras palabras, **lo usual en este mercado es que los actos y contratos celebrados, típicos o atípicos, sean contratos de adhesión**. Por ello, es trascendental, como se analizará en las líneas posteriores, la aplicación de la LPDC en estos casos, toda vez que se trata de la principal herramienta establecida por el legislador para tutelar los derechos de la parte débil, los consumidores, en esta relación contractual.

Junto con lo anterior, es necesario destacar que, dado que ambas categorías corresponden a clasificaciones contractuales diferentes, **no existe impedimento alguno para que un mismo contrato sea calificado tanto de adhesión como preparatorio**. En esta línea, es posible que se celebre un contrato preparatorio a través de uno de adhesión, o bien, que se celebre un contrato preparatorio respecto de uno de adhesión, que será el definitivo. En definitiva, **la etapa en que se enmarque el contrato, previa o definitiva, no obsta a que el contrato pueda ser calificado como de adhesión, si se cumplen los requisitos establecidos por el legislador**.

En consideración a lo anterior, este Servicio estima que, **tanto las reservas de inmuebles como las promesas de compraventa, en atención a las asimetrías de información existentes y a la capacidad de negociación que poseen cada una de las partes, cumpliéndose las circunstancias detalladas precedentemente, corresponde calificarlos como contratos preparatorios y de adhesión**. En consecuencia, en atención a esta calificación, los **proveedores deberán cumplir irrestrictamente las disposiciones del párrafo 4° del Título II de la LPDC**, sobre "normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", especialmente aquellas que versen sobre requisitos de forma de este tipo contratos, respecto de la información que deben entregar los proveedores y la prohibición de incluir cláusulas abusivas que atenten contra los derechos de los consumidores.

III. Proceso de negociación y de compra en el mercado inmobiliario chileno. Tipos de contratos preparatorios

La legislación nacional exige para adquirir una propiedad raíz una serie de formalidades y solemnidades, tales como la suscripción de un contrato de compraventa por escritura pública como título traslativo del dominio (artículo 1801 inciso segundo del Código Civil), posteriormente debe practicarse la inscripción en el Registro Conservatorio de Bienes Raíces respectivo, como el modo de adquirir el dominio (artículo 686 del Código Civil), actuación que no

⁹ El profesor Jorge López Santa María se refiere a este fenómeno como una cadena de contratos, en la cual, los grupos de contratos sucesivos se celebran entre las mismas partes. Para mayor profundidad se puede revisar: López Santa María, Jorge (1998), "*Las Cadenas de contratos o contratos coligados*", p. 160 y 161, en Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso XIX. En línea, disponible en: <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/406/379>

constituye una solemnidad, sino que la manera de realizar la tradición de los bienes inmuebles.

Sin perjuicio de lo exigido y dispuesto en el Código Civil, en virtud del dinamismo y en el cómo se ha desarrollado y evolucionado el mercado inmobiliario en nuestro país, es posible apreciar la **proliferación de nuevos actos jurídicos, principalmente preparatorios, que dejan ligadas a las partes contratantes de forma temprana y anticipada en el desarrollo del negocio.** Con todo, cada vez es más común y frecuente, debido al carácter masivo del mercado inmobiliario, sobre todo en el marco de una relación de consumo, la necesidad de transitar por un proceso previo a la suscripción del contrato de compraventa, que va desde una cotización, pasando por la reserva del inmueble elegido, hasta la suscripción del contrato de promesa de compraventa, la cual fijará las condiciones y plazos de suscripción del contrato de compraventa definitivo. **Estos contratos, tanto la reserva como la promesa, generalmente van asociados a una entrega de dinero por parte de los consumidores, dinero que después es imputado al precio de la compraventa, una vez suscrita.**

En este contexto, dentro de los contratos preparatorios de compraventa de viviendas se encuentra el **contrato de reserva inmobiliaria** y la **promesa de compraventa**, incluyendo las modalidades de **"compras en verde"** y **"compras en blanco"**, los que se analizan a continuación.

A. Reservas inmobiliarias

La reserva inmobiliaria¹⁰ se funda en la elección, por parte de un consumidor interesado, de una unidad del proyecto inmobiliario ofrecido; por su parte, la empresa vendedora extrae del mercado, por un periodo determinado y acotado, la unidad seleccionada. Como contraprestación, el consumidor se compromete a celebrar el contrato de promesa del inmueble dentro de un tiempo determinado o, en su defecto, pagar una multa o pena en caso de desistimiento¹¹. Sumado a lo anterior, cabe destacar el **carácter oneroso de este tipo de contratos**, toda vez que el consumidor interesado generalmente deberá realizar la entrega de una cantidad de dinero a la empresa, suma que la empresa vendedora unilateralmente decide, para posteriormente ser ésta imputada y abonada al pie o al precio de compra de la propiedad raíz.

Estos contratos, propuestos y redactados por la empresa vendedora, consisten en formularios tipo, de carácter estándar, sin mayores formalidades, generalmente carentes de definiciones o regulaciones, en los cuales se cierran algunas de las condiciones comerciales generales de la venta que deben ser aceptadas por aquellos consumidores que pretendan comprar un inmueble en el proyecto ofrecido, con escasa o nula posibilidad de negociar cláusulas o modificar partes del contrato. Estas características, como se ha señalado en párrafos precedentes, corresponden a la determinación de un **contrato de adhesión**, razón por la cual, deberán ser calificados y regulados de esta forma.

¹⁰ Este tipo de actos puede tener otras denominaciones tales como oferta de compra, carta oferta, cierre de negocios, etc.

¹¹ Cabe destacar que, en virtud del carácter de adhesión de este tipo de contratos, las multas y penas que en estos contratos se establecen, generalmente van asociadas al desistimiento del consumidor, más no del proveedor, el cual queda indemne en caso de su desistimiento. En este tipo de estipulaciones, tan comunes en el negocio, **el desarrollador inmobiliario no contrae obligación alguna, configurándose estipulaciones que podrían constituir un enriquecimiento sin causa**, y a la vez ser consideradas abusivas conforme al artículo 16 letra g) de la LPDC.

B. Contrato de promesa de compraventa de viviendas

El contrato de promesa es aquel en que **dos o más personas se comprometen a celebrar un contrato futuro** en cierto plazo o en el evento de alguna condición, cumpliéndose los demás requisitos legales. Este contrato se encuentra regulado en el artículo 1554 del Código Civil¹².

Cabe señalar que el contrato de promesa posee una **gran importancia práctica**, toda vez que con frecuencia la celebración definitiva de un contrato dependerá de variadas circunstancias, y en tales situaciones puede ser favorable para las partes contratantes no celebrar todavía el contrato pretendido. Por ejemplo, puede ser positivo esperar el alzamiento de un embargo o medida precautoria, la dictación de una sentencia definitiva, la necesidad de estudiar títulos de un inmueble, la construcción de una vivienda, o la obtención de financiamiento para poder adquirir un bien raíz.

En la misma línea, en el desarrollo del mercado inmobiliario nacional es posible identificar, **dentro del complejo proceso de compra de un bien inmueble, la celebración de promesas de compraventa**. En ellas, las partes se comprometen a celebrar, dentro de un plazo determinado, la compraventa definitiva del bien objeto del contrato. En el caso de las promesas celebradas con inmobiliarias, los proveedores utilizan contratos estándares, previamente redactados por la empresa, en el cual los consumidores poseen poco o nulo margen de negociación de las estipulaciones, limitándose a adherir al contrato propuesto por la parte vendedora. Por ejemplo, un consumidor acude a una inmobiliaria para comprar un departamento, tras acordar la unidad correspondiente y su precio, la empresa enviará al consumidor un contrato tipo para suscribir la promesa de compraventa, el cual no podrá ser modificado en parte alguna por el promitente comprador. De esta forma, el consumidor interesado se limitará a suscribir el contrato propuesto.

En consecuencia, al igual que las reservas, se identifican claramente los elementos establecidos para los **contratos de adhesión**, debiendo regularse de esta forma para los casos en que la parte vendedora sea un proveedor en los términos de la LPDC.

C. La "compra" "en blanco" y "en verde"

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable mencionar que además de las promesas de compraventa de viviendas construidas que cuentan con su respectiva recepción de obras expedida por la Dirección de Obras Municipales competente, existen dos modalidades adicionales de promesa de compraventa de viviendas en que el inmueble objeto del contrato aún no cumple con dichas características. Se trata de las denominadas **"compras en blanco"** y **"compras en verde"**.

En primer término, es necesario tener en consideración que si bien se denominan **"compras en blanco"** y **"compras en verde"**, es preciso señalar que la utilización del concepto "compra" en términos jurídicos no es correcta, toda vez que el contrato que se suscribe no es una compraventa propiamente tal. La razón se debe a que producto del desarrollo y auge del negocio inmobiliario, los proveedores ofrecen y publicitan la posibilidad de "comprar" un bien raíz aún cuando el inmueble no se encuentre construido o falten permisos administrativos otorgados por la Dirección de Obras Municipales respectiva para la recepción del proyecto, por lo que se trata, en estricto rigor, de una **promesa de compraventa** ofrecida a los consumidores.

¹² Los requisitos del contrato de promesa, conforme a lo dispuesto en el artículo 1554 del Código Civil, son: 1) debe constar por escrito, 2) el contrato prometido no sea de aquellos que las leyes declaran ineficaces, 3) que contenga un plazo o condición que fije la época de la celebración del contrato y 4) que se especifique de tal manera el contrato prometido, que sólo falten para que sea perfecto, la tradición de la cosa, o las solemnidades que las leyes prescriben.

Ahora bien, estas “compras” son ofrecidas en distintas modalidades, existiendo actualmente las opciones en blanco y en verde. La diferencia entre una modalidad de compra y otra, dice relación con el **estado de avance del proyecto en cuestión**. Así, mientras que en las **compras en blanco**, el proyecto se encuentra en una fase primaria de ejecución y, si bien se cuenta con los debidos permisos de edificación, aún no comienzan con las excavaciones ni la construcción del proyecto; a su vez, en las **compras en verde**, el proyecto inmobiliario ya ha iniciado su etapa de construcción¹³. Cabe señalar que, en ambos casos, la recepción definitiva de las obras aún no ha sido otorgada por parte de la Dirección de Obras Municipales respectiva. Por último, es importante destacar que en nuestro derecho **no existe una regulación especial de estos tipos de ventas**, y ellas emanan simplemente del avance e innovación del marketing inmobiliario¹⁴.

Sin perjuicio de lo anterior, comúnmente “comprar” anticipadamente, cuando el proyecto aún se encuentra en fase de desarrollo y construcción, reporta **beneficios para los consumidores**. Estos beneficios están principalmente asociados a una **rebaja en el precio de compra del inmueble y a la elección de una mejor unidad**, por ejemplo, obteniendo una mejor ubicación dentro del proyecto, la posibilidad de modificar la unidad según requerimientos personales, o a una mejor distribución del inmueble. Ante esta realidad, cada vez es más frecuente la utilización de estas modalidades de compra, porque, además de los beneficios que reporta para los compradores, es una **importante fuente de financiamiento para las empresas desarrolladoras de proyectos**, la cual les permite tener recursos y liquidez en pleno desarrollo y ejecución de los proyectos, por lo que no deben esperar hasta el momento que se materialice la venta de la unidad para recibir la totalidad de los fondos.

Integrando lo señalado en los párrafos anteriores, es necesario destacar que, de acuerdo con la legislación vigente, “ninguna obra podrá ser habitada o destinada a uso alguno antes de su recepción definitiva parcial o total”¹⁵. Por lo tanto, se ratifica que la venta de viviendas en verde, en blanco y en preventa o venta privada **no es venta propiamente tal** (entendida como una celebración de un contrato de compraventa), ya que esta se celebrará una vez que el inmueble se encuentre recepcionado, lo que se asimila a la ocurrencia de una venta con entrega inmediata. **Así, las mal llamadas ventas en verde, en blanco y en preventa, en realidad, aluden a la celebración de actos preparatorios de la compraventa de una vivienda**¹⁶.

Con todo, es necesario tener en cuenta que, ante la masificación de estas modalidades de compra y los eventuales problemas asociados a devoluciones de dinero por parte de las empresas inmobiliarias, en el año 2005 se publicó la Ley N.º 20.007 (D.O. 11.04.2005), que modificó la Ley General de Urbanismo y Construcción en materia de contratos de promesas de compraventa de bienes raíces sin recepción definitiva, corrigiendo algunas deficiencias de la Ley N.º 19.932 (D.O. 3.02.2004), la cual había incorporado el artículo 138 bis a la LGUC con anterioridad. Esta norma pretendía “garantizar los dineros que suelen entregarse por los ‘promitentes compradores’ respecto de inmuebles que aún no están recepcionados para su venta por parte de las Direcciones de Obras Municipales”¹⁷. En otras palabras, la citada norma buscaba resguardar a los consumidores de potenciales conflictos generados ante eventuales incumplimientos de la parte vendedora. **La norma en comento es aplicable**

¹³ Dependiendo del estado de avance de las obras se encontrará disponible o no el piloto de la unidad.

¹⁴ Díaz de Valdes Hasse, Macarena (2022). *Protección del consumidor inmobiliario en el Derecho Chileno* (Santiago, Thomson Reuters). p.52.

¹⁵ Artículo 145 inciso 1º de la Ley General de Urbanismo y Construcción.

¹⁶ Díaz de Valdes Hasse, Macarena (2022), Op. cit. p.52.

¹⁷ Figueroa Valdes, Juan Eduardo (2022). *Urbanismo y Construcción. Tercera Edición actualizada y complementada* (Santiago, Ediciones Der). p. 371.

respecto de quienes se dediquen a la actividad inmobiliaria, cuyos proyectos no cuenten con recepción definitiva, y que celebren contratos de promesa de compraventa en los cuales el promitente comprador entregue todo o parte del precio del bien raíz (caso de las compras en verde o blanco). Las partes deberán suscribir estos contratos mediante instrumentos privados autorizados ante notario y caucionarlos mediante póliza de seguro o boleta bancaria, aceptada por el promitente comprador. Cabe destacar que “los notarios no autorizarán los contratos de promesa de compraventa a que se refiere el inciso anterior si no se ha constituido la garantía a favor del promitente comprador”¹⁸.

IV. Estatuto protector de los consumidores en el mercado inmobiliario chileno

En la actualidad, el mercado inmobiliario y las relaciones que en él se generan se encuentran reguladas en gran medida por **tres cuerpos normativos**. Estos son los encargados de regular las distintas responsabilidades, obligaciones y derechos que se generan para los distintos actores en este negocio.

En primer lugar, el **Código Civil** provee normas relativas a los actos y contratos en general, al contrato de compraventa, de promesa, y a la tradición de bienes inmuebles asociada a la inscripción en el Registro Conservatorio del mismo. También, este cuerpo normativo, pilar del derecho privado en nuestro país, regula materias propias de responsabilidad contractual y extracontractual.

Por su parte, la **Ley General de Urbanismo y Construcciones**¹⁹ “contiene los principios, atribuciones, potestades, facultades, responsabilidades, derechos, sanciones y demás normas que rigen a los organismos, funcionarios, profesionales y particulares, en las acciones de planificación urbana, urbanización y construcción”²⁰. Cabe destacar también la existencia de la **Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones**, la cual “contiene las disposiciones reglamentarias de esta ley y que regula el procedimiento administrativo, el proceso de planificación urbana, urbanización y construcción y los standards técnicos de diseño y construcción exigibles en los dos últimos”²¹.

Por último, la **Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores** regula las relaciones de consumo que se generan entre proveedores y consumidores, estableciendo derechos, deberes y obligaciones para ambas partes. Es la propia Ley que, en su artículo 2°, respecto al ámbito de aplicación de la LPDC, en la letra e), dispone que quedarán sujetos a ella “Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N.º 19.472”. **De esta forma, esta norma no hace más que confirmar la competencia del SERNAC y la aplicación de la LPDC en estos asuntos, excluyendo del ámbito de aplicación de la Ley N.º 19.496 de aquello relacionado con la calidad de la vivienda que se encuentra regulado en la LGUC.**

¹⁸ Ídem

¹⁹ La LGUC ha sido objeto de diversas modificaciones legales, siendo algunas de las más importantes la Ley N.º 19.472, la Ley N.º 20.016 y la Ley N.º 20.709, denominadas, entre otras, de “la calidad de la construcción”, que introdujeron variadas modificaciones a la ley, especialmente en cuanto a las responsabilidades del primer vendedor y de los profesionales intervinientes, así como el aumento de las sanciones por infracciones a la ley.

²⁰ Figueroa Valdes, Juan Eduardo (2022), Op. cit. p. 52.

²¹ Figueroa Valdes, Juan Eduardo (2022), Op. cit. p. 57.

V. Aplicación de la LPDC a los contratos preparatorios en el negocio inmobiliario

Como se señaló en el párrafo precedente, la LPDC dispone en su artículo 2° letra e) que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley "los contratos de venta de vivienda realizados por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N.º 19.472". **Conforme a esta última norma, se concluye que los contratos de venta de viviendas quedan sujetos al estatuto protector de los derechos de los consumidores, excluyendo aquello relacionado con la calidad de las mismas, la que, como ya se señaló, es materia de la Ley General de Urbanismo y Construcción.**

Encontrándose clara, en atención a la literalidad de la norma transcrita en el párrafo precedente, la aplicación de la LPDC a los contratos de venta de viviendas, corresponde analizar la correcta aplicación de las normas protectoras de los consumidores, a partir de la interpretación de este Servicio, a los contratos preparatorios suscritos en el marco de la adquisición de un inmueble, donde ya existe un relación comercial entre los consumidores interesados y las empresas proveedoras. Para esto, en las líneas siguientes se analizará el concepto de "venta de viviendas" utilizado por la LPDC ²².

En efecto, la norma contenida en el artículo 2° letra e) de la LPDC, citada en el apartado anterior, utiliza la expresión "**contratos de venta de viviendas**" para efectos de definir los contratos relacionados con viviendas a los que la LPDC es aplicable. Así las cosas, una interpretación literal de la norma podría llevar a excluir del ámbito de aplicación de la LPDC aquellos actos y contratos preparatorios tan típicos y frecuentes en el mercado inmobiliario nacional²³. Sin embargo, como ya se ha expuesto en las páginas precedentes, la adquisición de un bien raíz supone atravesar por un **itinerario contractual complejo**, el que requiere generalmente la suscripción de varios contratos, desde una reserva inmobiliaria, pasando por la promesa de compraventa de la unidad, hasta llegar a la suscripción del contrato de compraventa definitivo. Como señala Momberg, lo importante es que se haya comenzado el proceso propio de adquisición de un bien o contratación de un servicio desde una perspectiva material y no solamente jurídica²⁴, por lo que **no resulta razonable aceptar que solo el acto final, la compraventa, esté amparada por el estatuto protector de los derechos de los consumidores, mientras que los actos jurídicos previos no** ^{25 26}.

²² Macarena Díaz de Valdes en el texto "Por una aplicación de las normas de la ley de consumo a los contratos preparatorios en la comercialización de vivienda en verde, en blanco y en preventa" en *Estudios del derechos del consumidor IV, X Jornadas Nacionales de Derecho del consumo, Facultad de Derecho, Universidad Andrés Bello*. p.224. señala que "es posible justificar la aplicación de la Ley de consumo a los contratos preparatorios celebrados en el contexto de las denominadas ventas de viviendas en verde, en blanco y en pre-venta con base en cuatro argumentos: 1º) la existencia de una relación de consumo, 2º) el espíritu del legislador, 3º) el principio pro-consumidor y, 4º) el carácter del término 'contratos de venta de viviendas' contenido en la norma".

²³ Esta limitada interpretación ha sido útil para argumentar, por parte de los proveedores, la incompetencia absoluta de los tribunales cuando la acción se relaciona con contratos preparatorios suscritos en el marco de la adquisición de una vivienda.

²⁴ Momberg, Rodrigo. (2013) "El artículo 1 N.º1", en De la Maza, Íñigo y Pizarro, Carlos (dirs.), y Barrientos, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección de los derechos de los consumidores*. (Santiago, Legal Publishing) p.6.

²⁵ Corte Suprema (recurso de queja) causa rol N.º 90794-2020, "Pozo Contardo, Paulina con Inmobiliaria Teja Sur", 17/11/2020. "Décimo: Por su parte, el artículo 2º, letra e) de la citada ley establece que quedan sujetos a sus disposiciones "los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N.º 19.472, por lo que **debe entenderse que una (sic) contrato de promesa al respecto, de igual forma debe someterse a tal estatuto**".

²⁶ Corte de Apelaciones de Santiago (recurso de apelación) causa rol N.º 75-2018, "Molina Bustos, Daniela con Inmobiliaria Esepe Veme Dos S.A.", 29/01/2019."Tercero: "(...). En fin, porque en el mercado inmobiliario la transferencia de un inmueble es ejecutada por las empresas

En consecuencia, podemos percatarnos que las partes de esta relación de consumo, **consumidores y proveedores, quedan comercial y jurídicamente ligados tempranamente en este itinerario contractual**, toda vez que es indudable que los actos preparatorios suscritos poseen un impacto relevante en el contrato de compraventa definitivo y no encuentran la razón de su suscripción sino en función del fin último pretendido, es decir, la adquisición de una propiedad raíz.

Continuando con el análisis, **es posible percatarse que "el vocablo 'venta' entendido en un sentido comercial habría sido incorporado por el legislador en nuestra normativa**. De esta manera la expresión 'contratos de venta de vivienda' apuntaría a los distintos contratos que se celebran con una inmobiliaria, constructora o SERVIU, lo que incluiría no solo el contrato de compraventa sino también sus actos preparatorios"²⁷. Reforzando esta interpretación, es dable mencionar la existencia de la **Ley N.º 20.007 denominada como "ley de compras en verde"**, la cual vino a modificar la Ley General de Urbanismo y Construcción en materia de contratos de promesa de compraventa de bienes raíces sin recepción definitiva de obras, con la intención de proteger al comprador obligando a las inmobiliarias o empresas constructoras a garantizar la recuperación del dinero pagado si estas no cumplen con los compromisos y obligaciones asumidos en el contrato de promesa. En definitiva, con el ejemplo expuesto, es posible apreciar que **el legislador utiliza la palabra "venta" no para referirse al contrato de compraventa como tal, sino que a todo el proceso de adquisición de una vivienda, en específico al contrato de promesa de compraventa suscrito antes del otorgamiento de la recepción definitiva de las obras emitida por la Dirección de Obras Municipales**.

En el mismo sentido, corresponde señalar que una **interpretación amplia del concepto de contrato de venta, se ve potenciada por el principio pro consumidor**, incorporado expresamente en el artículo 2º ter, el cual fue introducido a la LPDC por la Ley N.º 21.398. Este precepto dispone que, "Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil". Esta regla se traduce, en el caso de la interpretación normativa, en que **deberá preferirse aquel sentido de una disposición que más favorezca al consumidor en un supuesto concreto, cuando pudieran desprenderse de ellas más de una posible inteligencia**²⁸.

En conclusión, en virtud de lo recientemente expuesto, es dable afirmar por parte de este Servicio que los **contratos preparatorios, tales como las reservas y promesas de compraventa, junto a la compraventa misma constituyen una sola unidad, que surge a propósito de la pretendida adquisición de viviendas**, teniendo en consideración especialmente que la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia ya ha resuelto en cuanto a señalar que este documento, es parte del negocio de venta de viviendas²⁹.

del rubro a través de una operación compleja que implica la confluencia de hasta tres actos que, aunque distintos, son funcionales a un mismo propósito: la venta y adquisición de una vivienda, vale decir, la reserva, la promesa de compraventa y el contrato de compraventa. (...). **De ese modo, no tendría mucho sentido sujetar a las disposiciones de la ley en cuestión al contrato "final" o definitivo, dejando al margen de ella los actos preparatorios que le sirven de necesario antecedente y sustento**".

²⁷ Díaz de Valdes Hasse, Macarena (2022), Op. cit. p. 71.

²⁸ Isler Soto, Erika (2019), "Derecho del Consumo. Nociones Fundamentales", (Santiago, Editorial Tirant Lo Blanch). p.115.

²⁹ En esta línea encontramos en causa rol 66-2022 de la ICA Antofagasta en: "Oliva Durán, Joyce con Inmobiliaria Ciudad del Norte S.A.", el cual señaló en su considerando único que: "Atendido el mérito de los antecedentes y teniendo presente que **la letra e) del artículo 2 de la Ley 19.496 debe entenderse en un sentido amplio, que comprende tanto la fase anterior como posterior de la venta de una vivienda dando, de esta manera, una efectiva protección a los derechos que protege la citada ley**, la que se concreta con la entrega del conocimiento del

VI. Análisis particular de la protección al consumidor inmobiliario en la compraventa de bienes raíces y sus actos preparatorios

Conforme a lo expuesto en las páginas precedentes es posible concluir que, en virtud de las normas jurídicas imperantes, la doctrina y la jurisprudencia existente³⁰, sumado a la necesaria protección integral que requieren los consumidores durante todo el iter contractual de los contratos que suscriben, especialmente en el mercado inmobiliario, **tanto a los contratos definitivos de compraventa de viviendas como a los contratos preparatorios suscritos en el marco de la adquisición de una vivienda, les es plenamente aplicable la Ley N.º 19.496.**

Se arriba a esta conclusión, en primer lugar, en virtud de la **literalidad del artículo 2º letra e) de la LPDC** donde expresamente se dispone que, quedarán sujetos a las disposiciones de la LPDC los contratos de venta de vivienda realizada por constructoras, inmobiliarias y por el SERVIU en lo que no diga relación con las normas sobre calidad. De esta forma, **respecto de los contratos de compraventa de inmuebles no cabe duda alguna de la aplicabilidad de la LPDC a dichos contratos.**

Respecto a los **contratos preparatorios**, tan habituales actualmente en el mercado inmobiliario nacional, es necesario realizar una **interpretación extensiva** de la norma ya citada, especialmente considerando la **palabra "venta de viviendas"** como un concepto comercial más que estrictamente jurídico, el **espíritu del legislador** en ésta y otros cuerpos normativos y el **principio pro consumidor**, recientemente incorporado a la legislación de consumo por la Ley N.º 21.398.

De esta forma, es pertinente señalar que el Servicio Nacional del Consumidor interpreta que la **Ley N.º 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, es plenamente aplicable en los contratos de compraventa definitivos y en aquellos contratos preparatorios como reservas o promesas de compraventa de inmuebles, por lo tanto se incluye la protección de los derechos en todas las materias que la ley dispone.** Sumado a esto, si los contratos poseen la calidad de adhesión, lo que sería del todo probable en virtud de la masividad de este negocio y a las asimetrías existentes en el mismo, les serán aplicables las normas contenidas en el párrafo 4º del Título II de la LPDC. En atención a lo anterior, la posición de este Servicio es clara en cuanto a que la **Ley N.º 19.496 tutela y protege al consumidor durante todo el procedimiento contractual³¹, es decir, antes, durante y después de la celebración de los distintos tipos de contratos dentro del negocio y mercado inmobiliario.**

2º ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario" 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.

conflicto a la judicatura especial señalada en la Ley 19.496. Por lo demás, el contrato de promesa de venta forma parte del proceso de venta de un inmueble, cuyo perfeccionamiento sólo se realiza al cumplirse el plazo o condición estipulada".

³⁰ Así lo manifestó la Excelentísima Corte Suprema en la sentencia de fecha 20 de marzo de 2023, causa rol N.º 79.406-2020, caratulada "Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A."

³¹El procedimiento o iter contractual comprende todas las etapas de celebración de un contrato, estas son: a) la etapa precontractual o tratativas preliminares, b) la celebración misma del contrato y c) la ejecución o etapa post contractual.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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
17:54:28 -04'00'

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

MJAL/GGP/EOR

Distribución: 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.