



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 567

SANTIAGO, 30 DE AGOSTO 2023

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS PARA BIENES DURABLES Y SU PLAZO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 42.254

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 el 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, 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, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubieren 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° 19.496.

4.- Que la Ley N° 21.398, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021, incorporó un nuevo apartado en la parte final del párrafo tercero del artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.496, conforme al cual, en la venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

5.- La Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico, aprobada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante la Resolución Exenta N° 773, de fecha 5 de septiembre de 2022.

6.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 42.254, de fecha 12 de octubre de 2022.

7.- 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 la disponibilidad de repuestos para bienes durables y su plazo, que resuelve la solicitud N° 42.254", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS PARA BIENES DURABLES Y SU PLAZO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 42.254.

I. Antecedentes

Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC" o la "Ley"), se requiere la interpretación de su artículo 1° N° 3, en aquella parte tratada por la Circular Interpretativa sobre la forma en que los proveedores deben dar cumplimiento a la obligación de informar la duración de los bienes, además del plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico (en adelante, la "Circular Interpretativa sobre bienes durables").

Específicamente, se solicita al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") interpretar qué ocurre en aquellos casos en que los proveedores no pueden disponer de repuestos para algunos bienes durables, cuando, por ejemplo, éstos no son elaborados por su fabricante.

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

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al requerimiento planteado, es menester tener presente que la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, modificatoria de la LPDC, otorgó el carácter de Información Básica Comercial (en adelante, "IBC") a aquella información relativa a la duración de los bienes durables en condiciones previsibles de uso y al plazo en que los proveedores se obligan a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos, por lo que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1° N° 3 de la LPC, los proveedores deben suministrar **obligatoriamente** dicha información a los consumidores.

Ahora bien, tratándose de la obligación de informar el plazo durante el cual los proveedores dispondrán de repuestos, consultada en el requerimiento, el legislador no estableció una extensión determinada, así como tampoco un plazo mínimo expreso, pues el artículo 1° N° 3 de la LPDC regula la entrega de IBC, y no el contenido específico de la misma. Sin perjuicio de ello, la Circular Interpretativa sobre bienes durables, a partir de una interpretación armónica de la LPDC, concluyó que dicho plazo no puede ser inferior a aquel establecido en el artículo 21 para el ejercicio de la garantía legal, esto es, de 6 meses contados desde la fecha en que se haya recibido el producto, considerando que la reparación gratuita del bien, que se encuentra entre los remedios que el consumidor puede elegir a su arbitrio, presupone la existencia de repuestos para llevarla a cabo.

Al respecto, conviene precisar que el artículo 20 de la LPDC consagra el **derecho irrenunciable** de todo consumidor a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada. La reparación gratuita del bien consiste en arreglar o restaurar un producto que sufre alguno de los desperfectos contemplados en los literales de dicho artículo, de modo tal que, luego de su reparación, pueda ser utilizado en las condiciones informadas por los proveedores de forma previa a la contratación. Luego, en virtud de los distintos defectos o vicios que experimentan los productos, la reparación puede requerir la utilización de repuestos, por lo que los proveedores deben contar con ellos ante la eventualidad de que resulten necesarios, no pudiendo privar, por la ausencia de los mismos, a los consumidores de uno de los remedios otorgados expresamente por la ley.

En este sentido, y tal como se consigna en la Circular Interpretativa sobre bienes durables, los proveedores tienen la obligación de verificar que los productos que comercializan cumplan con la normativa vigente, de forma previa a su ofrecimiento en el mercado. Seguidamente, el régimen de garantía legal forma parte de nuestra normativa vigente, por lo que los proveedores no pueden comercializar productos respecto de los cuales no se encuentran en condiciones de dar cumplimiento a tal régimen, considerando, nuevamente, que se trata de un derecho irrenunciable de los consumidores, y que el legislador lo consagró sin efectuar distinciones respecto de la dificultad o facilidad con que los proveedores podrán darle cumplimiento.

Conforme a lo anterior, este Servicio interpreta que el plazo de 6 meses desde la fecha en que se haya recibido el producto corresponde al periodo mínimo en que pueden obligarse los proveedores a disponer de repuestos, y que son éstos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

quienes deben determinar si se obligarán a disponer de ellos durante un plazo que exceda o no este mínimo y, en su caso, por cuánto tiempo adicional, luego de ponderar los distintos factores que pueden incidir en esta decisión, entre los que se encuentra el deber de profesionalidad mandado por los artículos 12, 23 y 24 de la LPDC. En esta materia específica, el deber de profesionalidad exige, entre otras circunstancias, que los proveedores ponderen con pericia, buena fe, seriedad y honradez los factores que incidirán en la determinación del plazo en que dispondrán de repuestos.

Así, en definitiva, los proveedores sólo pueden comercializar bienes durables respecto de los cuales se encuentren en condiciones de dar cumplimiento al régimen de garantía legal, lo que implica asegurar la disponibilidad de repuestos por un plazo mínimo de 6 meses contados desde la fecha en que el consumidor haya recibido el respectivo producto, no pudiendo, por tanto, informar que no contarán con éstos o que dispondrán de ellos por un plazo inferior al mínimo indicado.

En los mismos términos que en el párrafo anterior, tratándose de garantías convencionales en las que el proveedor establezca un plazo superior a 6 meses para la reparación del bien, este Servicio interpreta que, en tales casos, la obligación adicional de disponer los repuestos deberá ampliarse también conforme al plazo dispuesto en dichas garantías, de manera que se pueda hacer efectiva esta garantía convencional.

Luego de adoptada una decisión respecto del plazo, lo esencial para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º N° 3 de la LPDC es que los proveedores lo informen veraz y oportunamente a los consumidores y que, luego de informado, cumplan íntegramente con lo comprometido. Al respecto, la Circular Interpretativa sobre bienes durables interpreta que esta información, incluyendo los parámetros referenciales del precio de los repuestos, debe suministrarse de un modo claramente visible, que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo, con independencia de si el producto se exhibe de manera presencial o mediante plataformas electrónicas.

Adicionalmente, para la materialización del derecho básico de los consumidores a una información veraz y oportuna, cada proveedor deberá poner a disposición de los consumidores un listado que individualice los repuestos con los que contará durante el tiempo determinado al suministrar la IBC, de manera clara y accesible, además de contener la forma en que los consumidores podrán acceder a ellos cuando los requieran (método de compra, ubicación de las sucursales en que se comercializan los repuestos o el enlace web cuando corresponda, forma de entrega o despacho, entre otros que puedan resultar relevantes).

III. Conclusión

Conforme con lo analizado en el presente instrumento, este Servicio interpreta que el plazo de 6 meses desde la fecha en que se haya recibido el respectivo producto, consagrado en el artículo 21 de la LPDC, corresponde al período mínimo en que pueden obligarse los proveedores a disponer de repuestos, y que son éstos quienes deben determinar si se obligarán a disponer de ellos durante un plazo que exceda este mínimo y, en su caso, por cuánto tiempo

