

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 659**

**SANTIAGO,** 17 DE OCTUBRE 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN  
DE GARANTÍA LEGAL A LA  
COMERCIALIZACIÓN E INSTALACIÓN  
DE VIDRIERÍA AUTOMOTRIZ, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N° 36.905.**

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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4.-** La Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, publicada con fecha 24 de diciembre de 2021.

**5.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 36.905 de fecha 29 de abril de 2022.

**6.-** La Resolución Exenta N° 428, de 30 de junio de 2023, del Servicio Nacional del Consumidor, que aprobó el Dictamen Interpretativo sobre la verificación de los supuestos comprendidos en el artículo 20 de la Ley N° 19.496.

**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 aplicación del régimen de garantía legal a la comercialización e instalación de vidriería automotriz, que resuelve la solicitud N° 36.905", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE GARANTÍA LEGAL A LA COMERCIALIZACIÓN E INSTALACIÓN DE VIDRIERÍA AUTOMOTRIZ, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 36.905.**

#### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 36.905 se requiere la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC"), que regulan el régimen de garantía legal.

En específico, se solicita el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") respecto de la aplicación de dicho régimen a la comercialización e instalación de vidriería automotriz, especialmente en lo relativo a la verificación de los supuestos regulados en el artículo 20 de la LPDC, ante el ejercicio por parte de los consumidores de alguno de los remedios comprendidos en la garantía legal.

#### **II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta al requerimiento es necesario analizar de manera separada los dos supuestos contenidos en él: la comercialización de vidriería automotriz y la instalación de ésta (prestación de servicios), pues la LPDC los regula en distintas disposiciones. Así, tratándose de la garantía legal de los productos, resultan aplicables los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC, mientras que la garantía procedente ante la prestación de servicios se rige por los artículos 40, 41 y 43 del mismo cuerpo legal.

---

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

## **Garantía legal aplicable a los productos**

Para dar respuesta a la solicitud, es necesario efectuar ciertas precisiones sobre la materia consultada en el requerimiento que da origen al presente instrumento, esta es, la comercialización de vidriería automotriz.

En primer lugar, el artículo 20 de la LPDC, modificado por la Ley N° 21.398, consagra de forma expresa el derecho irrenunciable de los consumidores a optar, **a su arbitrio**, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, ante los supuestos contenidos en los literales a) al g) de dicho artículo, y sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.

De esta forma, los consumidores pueden elegir libremente el remedio legal que se ajuste de mejor manera a sus intereses, sin que el proveedor pueda determinar ningún tipo de prelación entre ellos o limitar su procedencia, a excepción de aquellos casos en que las características objetivas del producto impidan su reparación, como puede ocurrir con la vidriería en general. Así, cuando la naturaleza del producto impida que, mediante la reparación, recupere su funcionalidad y se encuentre en las condiciones que fueron contratadas, el consumidor podrá optar por la reposición o devolución de la cantidad pagada, además de la indemnización de perjuicios que resulte procedente. Como se advierte en este caso, **la limitación de los remedios se produce por las características propias del producto, y no por una determinación del proveedor, ya que éste no se encuentra facultado por la ley para hacerlo.**

En segundo lugar, debemos advertir que la LPDC no contiene ninguna disposición que permita a los proveedores privar temporalmente a los consumidores del producto adquirido, para efectos de verificar el cumplimiento de alguno de los supuestos de procedencia de la garantía legal, pues tal como se indicó previamente, el ejercicio de los remedios regulados por la LPDC es un derecho irrenunciable que la ley otorga a los consumidores, no pudiendo restringirse, limitarse y menos aún, denegarse por parte de los proveedores.

Dado lo anterior, las únicas exigencias que impone el legislador a los consumidores para el ejercicio de los derechos regulados en los artículos 19 y 20 de la LPDC, además de la verificación de sus supuestos de procedencia, son las contenidas en los incisos primero y final del artículo 21. El inciso primero exige que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, mientras que el inciso final impone a éste la carga de acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en aquellos casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

Teniendo en cuenta aquello, bastará con que el consumidor comunique al proveedor su intención de ejercer alguno de los remedios dispuestos por el artículo 20 de la LPDC, para que el proveedor tenga la obligación de dar curso a la solicitud y cumplir con la opción elegida, sea ésta la reparación, la reposición o la devolución de lo pagado.

Así, la revisión que realice el proveedor para efectos de identificar o verificar la circunstancia que generó la falta de conformidad, debe ser inmediata y en presencia del consumidor, además de realizarse en el mismo local donde se



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de este derecho a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello, de conformidad con lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 21 de la LPDC.

Sin perjuicio de aquello, es posible advertir que la revisión de ciertos productos, como artículos electrónicos complejos, vehículos motorizados, maquinaria, entre otros, en que la falla no es evidente, requerirá de determinada capacitación, maquinarias y/o herramientas, de modo tal que no pueda efectuarse inmediatamente. En este tipo de casos calificados, y sólo de manera excepcional, este Servicio ha interpretado que los proveedores podrán conservar el producto en su poder para revisarlo e identificar la existencia de la circunstancia que dio origen al ejercicio de la garantía. Al ser una situación excepcional, los proveedores deberán comunicar al consumidor, de manera previa a la revisión, el tiempo que ésta tomará, además de entregar los resultados de la misma a la brevedad posible, sin dilaciones desproporcionadas o indebidas, debiendo entregarles un informe detallado que dé cuenta de la falla instrumento o piezas que fueron revisadas. Con todo, el informe del detalle no será vinculante para el consumidor, como tampoco será la entrega del producto para su revisión, habilitante para que el proveedor efectúe la reparación, salvo que el consumidor manifieste expresamente su intención de optar por este remedio.

Cabe destacar que el informe antes mencionado, no es vinculante para el consumidor, opera más bien como un documento informativo, por lo que en caso que el resultado del informe que emane del proveedor sea un deterioro por hecho imputable al consumidor, negando el ejercicio de la garantía legal, de igual forma los consumidores pueden ejercer siempre las acciones judiciales que disponen para la defensa de sus derechos, si es que consideran no ser responsables del deterioro del producto.

En el caso de la vidriería automotriz, puede resultar dificultosa la determinación de la causa que generó su quebrazón, tal como se afirma en el requerimiento, no obstante ello, es el proveedor quien cuenta -y debe contar- con las herramientas y procedimientos para verificar la ocurrencia de las circunstancias contenidas en el artículo 20 de la LPDC, atendido el deber de profesionalidad que le impone la LPDC en sus artículos 12, 23 y 24, conforme al cual los proveedores se encuentran obligados a desarrollar su actividad dando observancia a la normativa vigente y a lo convenido con el consumidor, considerando especialmente el nivel de experiencia y pericia de aquél en su área de desempeño.

**De no ser posible la determinación del origen del vicio**, el consumidor podrá ejercer los derechos que otorga el régimen de garantía legal, ya que el proveedor no se encontrará en condiciones de acreditar la procedencia de la única hipótesis en que puede exonerarse del cumplimiento de tal obligación: el hecho imputable del consumidor.

En efecto, la responsabilidad de los proveedores es objetiva, es decir, para que se produzca basta con la verificación de alguno de los supuestos regulados en los artículos 19 y 20 de la LPDC, de modo tal que no pueden negarse a dar curso al remedio elegido por el consumidor mediante la prueba de su diligencia en la comercialización del producto. **Luego, si un proveedor alega la procedencia de la causal de exoneración referida, deberá acreditar con**





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**antecedentes objetivos que el producto se deterioró por un hecho imputable al consumidor, pues no resulta, en caso alguno, suficiente la simple afirmación en tal sentido para privar al consumidor de su derecho.**

Si, por el contrario, el proveedor concluye que el desperfecto o deterioro es imputable al consumidor, deberá justificar por escrito dicha conclusión, explicitando cuáles fueron los antecedentes que le permitieron arribar a ella. Si bien esta exigencia no se encuentra regulada expresamente por el legislador, según la interpretación de este Servicio, se desprende directamente del artículo 21, pues en su inciso primero dispone que *“el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, **siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor**”*, por lo que la regla general es la procedencia del derecho, a excepción de que se justifique debida y formalmente la verificación de esta hipótesis.

Más aún, la revisión del vicio o deterioro se efectúa generalmente por el proveedor o por un tercero relacionado con él -y no por un tercero imparcial-, siendo éste quien tiene los conocimientos y las herramientas para identificar su existencia y qué lo produjo. Seguidamente, si el proveedor no transparenta de manera escrita los antecedentes y las razones que le permitieron concluir que el vicio o deterioro es imputable al consumidor, éstos pueden verse sometidos y perjudicados por su arbitrariedad, lo que contraviene directamente el fin protector de la LPDC. Así, en definitiva, los proveedores deben cumplir con su deber de profesionalidad al efectuar la revisión del producto, mientras que los consumidores deben contar con los antecedentes necesarios para comprender lo concluido por los proveedores, refutarlo e interponer las acciones que consagra la LPDC para la protección de sus derechos.

Por último sobre este punto, es importante clarificar que los antecedentes que los proveedores entreguen a los consumidores para fundamentar la causal de exoneración no son suficientes para determinar la procedencia de ésta, pues los consumidores gozan del derecho básico a acudir siempre ante el tribunal competente para la resolución del conflicto, de modo tal que será éste el órgano que se pronunciará respecto de si el producto se deterioró - o no- por un hecho imputable al consumidor, teniendo el proveedor la carga de acreditar esta circunstancia y la entrega del producto en los términos convenidos, sin fallas, desperfectos o cualquier otra hipótesis que dé lugar al ejercicio de los derechos que confiere el régimen de garantía legal.

Lo anterior, en virtud del artículo 12 de la LPDC, que dispone que *“todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*, en relación con el artículo 1698 del Código Civil, conforme al cual *“incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*. Así, en las relaciones de consumo, el proveedor tiene la obligación de entregar el producto en los términos, condiciones y modalidades ofrecidos o convenidos, por lo que, si alega su cumplimiento y/o extinción, debe probarlo.



## **Garantía legal aplicable a la prestación de servicios**

La prestación de servicios, y específicamente del servicio de instalación consultado en el requerimiento, se rige por lo dispuesto en el artículo 41 de la LPDC, conforme al cual los proveedores están obligados a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hacen responsables del servicio. En subsidio de lo anterior, la ley establece que el consumidor podrá reclamar, en ámbito de la garantía legal, del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio. Seguidamente, el mismo artículo establece que *“si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos”*.

Para efectos de entender el sentido y alcance de tal disposición, es menester tener presente una serie de consideraciones, comenzando por clarificar que los derechos que confiere el régimen de garantía legal de los servicios se ejercen por los consumidores de manera extrajudicial, tal como ocurre con los productos, es decir, éstos deben dirigirse directamente a los proveedores ante la ocurrencia de desperfectos o daños ocasionados por el servicio defectuoso, a excepción de la indemnización de perjuicios dispuesta por el legislador, que debe ejercerse mediante la vía judicial. En este sentido, la frase *“si el tribunal estimare procedente el reclamo”* opera sólo ante la negativa de los proveedores a dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 41 y el consecuente ejercicio de las acciones judiciales dispuestas por la LPDC ante su infracción.

En cuanto a los remedios, la garantía legal de los servicios comprende el derecho de los consumidores a optar por (1) la nueva prestación del servicio, sin costo para el consumidor y (2) la devolución de lo pagado por éste al proveedor, quedando en ambos casos subsistente la acción para obtener la reparación de los perjuicios sufridos. La elección del remedio, según la interpretación que efectúa este Servicio, teniendo en consideración el principio pro consumidor consagrado en el artículo 2 ter de la LPDC y el fin protector de la norma, tiene las mismas características que aquella que se efectúa en ejercicio del régimen de garantía legal de los productos, es decir, está sujeta al arbitrio de los consumidores, por lo que los proveedores no pueden establecer un orden de prelación o limitar dichas opciones.

Por su parte, la identificación o verificación de los supuestos contenidos en el artículo 41 se debe efectuar de la misma manera revisada en el apartado de los productos, es decir, de forma inmediata y en presencia del consumidor, además de realizarse en el mismo local donde se efectuó la prestación del servicio o en las oficinas o locales en que habitualmente el proveedor atiende a sus clientes, además del resto de las consideraciones expuestas en tal apartado.

Respecto del plazo de ejercicio, se interpreta que el plazo mínimo de garantía de los servicios es de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio, sin perjuicio de que el proveedor puede establecer un plazo superior de manera voluntaria o bien, puede pactarlo con el consumidor mediante una garantía convencional.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Asimismo, en línea con lo expuesto previamente, se interpreta que tal plazo corresponde al tiempo durante el cual los consumidores podrán ejercer los derechos comprendidos en el régimen de garantía de los servicios de forma extrajudicial, es decir, ante el proveedor. Luego, ante un eventual incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 41 y/o del resto de la disposiciones de la LPDC, los consumidores cuentan con el plazo contenido en el artículo 26 para ejercer las acciones pertinentes, esto es, dos años, contados desde que haya cesado la infracción respectiva, para perseguir la responsabilidad contravencional que sanciona dicha ley, y el plazo dispuesto por el Código Civil para el ejercicio de la acción civil de indemnización de perjuicios (5 años para perseguir la responsabilidad civil contractual y 4 años tratándose de la responsabilidad extracontractual).

Por otro lado, en el requerimiento se afirma que el servicio de instalación se presta de manera gratuita luego de la compra de vidriería automotriz al mismo proveedor, circunstancia que, bajo una interpretación errónea, podría descartar la existencia de una relación de consumo respecto del servicio, atendido que tanto la definición de consumidor como de proveedor comprenden dentro de sus elementos el cobro de un precio o tarifa. Lo erróneo de esta posible interpretación radica en que el valor o tarifa del servicio de instalación se encuentra incluido en el precio de venta del producto, por lo que, el consumidor, al pagar el precio informado por el proveedor, está contratando de forma onerosa tanto el producto como el servicio de instalación, resultando artificiosa la clasificación de tal servicio como gratuito. Reflejo de ello, es que la instalación sin costo aparente beneficia sólo a quienes compraron el producto al mismo proveedor, y que por tanto, ya pagaron su precio (del producto y del servicio) y no a cualquier persona que asiste con su vidriería, pues no se trata de una donación de servicios u otro tipo de acto de mera liberalidad.

Finalmente, se hace presente que en virtud del artículo 43 de la LPDC *“el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”*. De esta forma, si en la hipótesis consultada, por ejemplo, el servicio de instalación se presta por un proveedor distinto de aquél que efectuó la venta de la vidriería u otro producto, y éste actúa como intermediario en tal contratación, dicho proveedor (el que efectuó la venta y actuó como intermediario en la contratación del servicio) será responsable frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones que se deriven de tal relación contractual.

### III. Conclusión

En virtud del análisis efectuado y en conformidad con la normativa revisada, este Servicio interpreta que los regímenes de garantía legal de productos y servicios resultan plenamente aplicables a la comercialización e instalación de vidriería automotriz, y ante su ejercicio, los proveedores deben dar cumplimiento a los parámetros expuestos en el presente instrumento.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del “Dictamen Interpretativo sobre la aplicación del régimen de garantía legal a la comercialización e instalación de vidriería automotriz, que resuelve la solicitud N° 36.905” 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 con 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 administrativo, déjese 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.**

**ANDRES 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.

