

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º 660**

**SANTIAGO,** 17 DE OCTUBRE 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE RESPONSABILIDAD DEL  
IMPORTADOR EN MATERIA DE  
GARANTÍA LEGAL QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N.º 40.573.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°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°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; en el Decreto N°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°29 que fija 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 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°19.496.

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 40.573, de fecha 12 de septiembre de 2022.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 responsabilidad del importador en materia de garantía legal, que resuelve la solicitud N° 40.573", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE RESPONSABILIDAD DEL IMPORTADOR EN MATERIA DE GARANTÍA LEGAL, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°40.573.**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 40.573 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC") en lo relativo a las normas sobre garantía legal que aplican a importadores que no venden directamente a los consumidores, sino que comercializan con los instaladores de los productos. Asimismo, se solicita responder respecto a la responsabilidad que les asiste, en término del ejercicio de la garantía legal, en caso que por una mala instalación se produzcan fallas en el producto, y no por defectos de fábrica.

**II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta al presente requerimiento es necesario analizar lo establecido por la LPDC respecto a la responsabilidad del importador y si, en caso que la relación directa se realice por un tercero, ello afecta el régimen de garantía legal.

Respecto a la primera temática, cabe señalar que el artículo 1 N°2 define a los proveedores como *las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, **importación**, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*

De lo anterior, se desprende que por regla general los importadores son considerados como proveedores por la LPDC, cuando exista una relación directa entre ellos y los consumidores (V.gr. cuando el importador es quien vende directamente el producto al consumidor) y, por tanto, deben responder como tales ante el segundo.

Sin perjuicio de lo anterior, dado el funcionamiento propio del rubro, el importador no siempre tiene una relación directa con el consumidor, sino que, como sucede en este caso, el importador se relaciona solamente con el vendedor o instalador, y éste último es quien comercializa con el consumidor final. En este caso, quien es responsable frente al consumidor será el vendedor

---

<sup>1</sup> 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

o instalador, sin perjuicio de que, como se expondrá a continuación, también existen para los importadores determinadas obligaciones y responsabilidades.

En cuanto a la segunda temática, el artículo 21 de la LPDC, al tratar el régimen de garantía legal, establece expresamente que el consumidor que **opte por la reparación** "podrá *dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al **importador***. Asimismo, determina que "serán *solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y **el importador** que lo haya vendido o suministrado*".

Del tenor del artículo expuesto anteriormente, se desprenden al menos las siguientes ideas:

- El consumidor puede ejercer la garantía legal contra el importador o el fabricante directamente, sin recurrir al vendedor, en cuyo caso solamente podrá solicitar la reparación del producto.
- En caso que el bien por el cual se ejerce la garantía haya causado algún perjuicio al consumidor, motivo de su desperfecto o deficiencia, existe responsabilidad solidaria entre el vendedor y el importador para la indemnización de dichos perjuicios.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que el mismo artículo 21, como caso excepcional, impone al importador la obligación de realizar el cambio de producto por garantía legal, **solamente cuando dicha acción no sea posible en contra del vendedor, por encontrarse éste en un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante** .

Por último, y respondiendo a la interrogante planteada, en cuanto a la responsabilidad que le asiste al importador por una mala instalación del producto, es necesario distinguir para el caso que la instalación sea realizada por el vendedor del producto, o por un tercero ajeno a la cadena de suministro.

**Cuando la instalación sea realizada por quien vende el producto**, o alguien enviado por él, el importador deberá responder de todas formas, conforme lo señala la ley, sin perjuicio de poder repetir en contra del vendedor o instalador, pudiendo solicitar la indemnización de los perjuicios causados, ya que, de conformidad al artículo 1996 del Código Civil, si el instalador es quien suministra el equipo, se entiende conformar todo parte de una compraventa, tanto la venta del producto, como la instalación del mismo.

Finalmente, **si la instalación es realizada por una persona ajena al vendedor**, contratada independientemente por el consumidor, corresponderá la aplicación de la garantía legal relativa a los servicios, consagrada por la LPDC en los artículos 40 y 41, en contra del instalador, sin que exista responsabilidad para el importador o el vendedor al respecto.

### **III. Conclusión**

En concordancia con lo expuesto precedentemente, se puede concluir que los importadores, aun cuando no tengan relación directa con los consumidores finales, deben responder por el ejercicio de la garantía legal, cuando el consumidor requiera la reparación del producto. Además, existe también la obligación de responder por el cambio del producto, solamente cuando el vendedor se encuentra en un procedimiento concursal de liquidación. En una última hipótesis, no existe una obligación para el importador, que no es a la vez vendedor, la obligación de restituir el dinero pagado por el consumidor, en el ejercicio de la garantía legal.

En definitiva, el importador está obligado a responder por garantía legal, solamente mediante la reparación del producto, cuando el vendedor ha realizado una instalación deficiente del mismo, causando su deterioro, sin perjuicio de la posibilidad del primero de repetir en contra del segundo.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre responsabilidad del importador en materia de garantía legal, que resuelve la solicitud N.º 40.573" 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 HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**XTS/AGA/GGP**

**Distribución:** Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía- Fiscalía Administrativa - División de Gestión y Desarrollo Institucional - Direcciones Regionales - Oficina de partes.