



**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
LA NUEVA INSTANCIA DE OPCIÓN POR
GARANTÍA LEGAL CON
POSTERIORIDAD A LA REPARACIÓN
DEL BIEN, EFECTUADO EN EL
EJERCICIO DE ESTE MISMO DERECHO,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
72.118.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley 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 D.F.L. 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; el D.F.L. 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 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 D.F.L. 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, y

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° 72.118, de fecha 1° de marzo de 2024.

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/VNZH0D-437>





RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre la nueva instancia de opción por Garantía Legal con posterioridad a la reparación del bien, efectuado en el ejercicio de este mismo derecho, que resuelve la solicitud N° 72.118", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA NUEVA INSTANCIA DE OPCIÓN POR GARANTÍA LEGAL CON POSTERIORIDAD A LA REPARACIÓN DEL BIEN, EFECTUADO EN EL EJERCICIO DE ESTE MISMO DERECHO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 72.118

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 72.118 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del régimen de garantía legal aplicable en la compraventa de productos nuevos, en concreto, respecto a un automóvil, vehículo que presentó desperfectos en el funcionamiento de su sistema integrado de aire acondicionado, y sobre el que ya ha operado una reparación gratuita por parte del proveedor, en el marco del ejercicio de la garantía legal solicitada por la persona consumidora y ejecutada, a su vez, por el proveedor. Por consiguiente, se solicita la interpretación del artículo 20 literales c) y e), y el artículo 21 de la Ley N° 19.496 ¹ (en adelante "LPDC").

II. Interpretación jurídica

Inicialmente, como ya ha establecido este Servicio, a través de la "Circular sobre los fundamentos de la Garantía Legal"², aprobada mediante la Resolución Exenta N° 586, de fecha 13 de septiembre de 2023, la garantía legal: "(...) *corresponde a aquel derecho irrenunciable que tiene todo consumidor que ha adquirido un bien o recibido la presentación de un servicio, para optar a su arbitrio por alguno de los remedios establecidos en la ley, ya sea porque el bien comercializado no es apto para los usos previsibles o a los que normalmente es destinado, considerando las condiciones en las que fue adquirido; por existir deficiencias en éste; o cuando el servicio prestado ha sido defectuoso, en relación al objeto y condiciones en las cuales fue contratado.*". Todo lo anterior dentro de los plazos establecidos en la propia ley.

En el sentido de lo anterior, el ejercicio de la garantía legal, procede siempre y cuando se cumplan con los requisitos copulativos que la LPDC dispone, estos son: 1) que se trate de un caso establecido en la LPDC -o, en otras palabras, que su ámbito de aplicación sea de aquellos regulados por la LPDC-; 2) que el derecho sea ejercido dentro del plazo establecido, en el caso de los bienes como el del objeto del presente requerimiento, seis meses; 3) acreditar el acto o contrato, y; 4) que el deterioro no se haya producido por un hecho imputable a la persona consumidora.

Asimismo, configurándose los requisitos de procedencia de la garantía legal, las personas consumidoras, en caso de la adquisición de bienes con deficiencias de calidad o aptitud (artículo 20 de la LPDC), podrán optar de

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.

² Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-77082.html>.





manera discrecional por: la **reparación gratuita del bien o, previa restitución del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada por el bien o servicio**, en cualquiera de los casos, **más indemnización de perjuicios**.

Se suma a lo anterior, que el triple derecho de opción que tiene el consumidor frente a un producto que no se ajusta a lo adquirido, es a su entero arbitrio, de esta forma el consumidor tiene total libertad para decidir qué alternativa elegir.

En dicha línea, si la persona consumidora eligió la opción de reparación gratuita del bien y, a pesar de que el proveedor efectuó la reparación, el problema subsiste, en virtud de los artículos 20 literal e)³ y el 21 inciso 2º⁴ de la LPDC, la persona consumidora podrá nuevamente optar, a su arbitrio, entre reposición del bien defectuoso o la devolución de la cantidad pagada.

Ahora bien, en relación al elemento o característica que la persona consumidora estima deficiente para su uso o no apto para el consumo, esto es: el sistema del aire acondicionado y/o calefacción, ítem que habría sido objeto de reparación, en el tenor de la garantía legal, por parte del proveedor, es preciso indicar que, **para la LPDC, aunque el producto adquirido contenga varias partes y/o piezas, el bien sigue siendo uno sólo, esto en atención a que dicha Ley no ha distinguido entre un caso u otro, por lo que los derechos que se despliegan son unitarios desde la perspectiva de la garantía legal**. En este sentido, al persistir las deficiencias del aire acondicionado, **el vehículo no se hace enteramente apto para el uso que el proveedor ofreció** como característica particular para motivar a la adquisición del bien.

En suma, es dable concluir que, la persona consumidora tiene derecho, en el marco del ejercicio de la garantía legal, a la reposición del bien defectuoso, previa restitución del mismo, es decir, a cambiar el producto defectuoso por uno nuevo sin deficiencias en su calidad o aptitud, o a optar por la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien.

Finalmente, solo como una prevención, es dable mencionar que las opciones que se ejerzan tendrán diferencias respecto a qué proveedor debe dirigirse la acción. Mientas que la opción de devolución de dinero, sólo podrá ser dirigida en contra del vendedor del bien, la reposición por uno nuevo podrá ser solicitada al vendedor o, en caso de ausencia de dicho vendedor (por estar sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante), al fabricante o el importador

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, en conformidad al artículo 20 literales c) y e) y el artículo 21 de la LPDC, una vez ejercida la garantía legal y habiéndose optado por la reparación del bien, si subsisten las deficiencias, la persona consumidora podrá optar, previa restitución del bien defectuoso, por la restitución del bien en su conjunto o la devolución del dinero pagado.

³ Literal e) del artículo 20 de la LPDC: "Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;"

⁴ Artículo 21 inciso 2º: "El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo."





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre la nueva instancia de opción por Garantía Legal con posterioridad a la reparación del bien, efectuado en el ejercicio de este mismo derecho, que resuelve la solicitud N° 72.118" 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**

ERA/GGP/

Distribución:

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/VNZH0D-437>

