

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL REQUISITO DE NO IMPUTABILIDAD EN EL EJERCICIO DE LA GARANTÍA LEGAL, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 71.988.

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. 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; 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; 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 D.F.L. N.º 29 que fija el 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, 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.º 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.º 19.496.



4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 71.988, de fecha 22 de febrero de 2024.

5.- 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 el requisito de no imputabilidad en el ejercicio de la garantía legal, que resuelve la solicitud N° 71.988", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL REQUISITO DE NO IMPUTABILIDAD EN EL EJERCICIO DE LA GARANTÍA LEGAL, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 71.988.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 71.988 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación sobre el ejercicio de la garantía legal en joyas y productos similares, las condiciones para que este derecho opere y los plazos de ejercicio del mismo.

II. Interpretación jurídica

Este Servicio, conforme a lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes de la Ley N° 19.496 (en adelante, la "LPDC"), define garantía legal como "*aquel derecho irrenunciable que tiene todo consumidor que ha adquirido un bien o recibido la prestación 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*"¹. En concordancia con lo expuesto, es posible señalar que este derecho en favor de los consumidores existe tanto para la adquisición de un bien o producto, como en la prestación de un determinado servicio, con requisitos y efectos distintos en uno u otro caso.

Ahora bien, respecto de la garantía legal en la comercialización de bienes, el artículo 21 de la LPDC dispone que el ejercicio del derecho de garantía legal "*deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor*". En otras palabras, para el ejercicio de este derecho, **el deterioro del bien en cuestión por defectos de calidad o aptitud del mismo, como es el caso que motiva este dictamen, no debe ser imputable al consumidor**. En este sentido, es

¹ REX N° 586 de 13 de septiembre de 2023 "Circular Interpretativa sobre los fundamentos de la garantía legal". p.3.
Disponible en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-77082_archivo_01.pdf.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

importante destacar que los productos no deben sufrir desperfectos por un uso cotidiano y responsable del mismo por parte del consumidor y, en el caso de existir dentro del plazo de garantía, el consumidor se encontraría dentro de las hipótesis para ejercer el derecho de la garantía legal.

En virtud de lo señalado en el párrafo precedente, respecto del requisito impuesto por la Ley, es necesario dilucidar a qué refiere la norma con la expresión **“siempre que éste (el producto) no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor”**². En este sentido, por tratarse de una excepción que obsta y limita el ejercicio del derecho, es menester que esta sea analizada en **forma restrictiva**, de esta manera, es necesario examinar los términos precisos utilizados por el legislador en la redacción de la norma. Dado lo anterior, es imperioso comprender el **sentido natural y obvio de la expresión imputable**³, cuyo significado se encuentra íntimamente relacionado con el verbo *imputar*, y éste a su vez, consiste en aquella actividad de *“atribuir la responsabilidad de un hecho reprobable”*⁴. Es decir, consiste en la **acción de atribuir, culpar o responsabilizar**, en el caso en comento, atribuir el deterioro del producto al propio consumidor.

Por otra parte, es necesario señalar que son los Tribunales de Justicia, de Policía Local o Civiles dependiendo del interés comprometido, los órganos encargados y facultados por la ley para “atribuir”, en el caso en comento al consumidor, la responsabilidad del hecho que pudo originar el desperfecto del producto. Sin perjuicio de lo señalado, aún cuando el proveedor estime que el origen del desperfecto debe ser atribuido a un acto propio e imputable al consumidor, esto no obsta ni limita a que este último pueda exigir el ejercicio del derecho ante los tribunales competentes en la materia. Ante esta situación, el proveedor deberá probar ante el tribunal conocedor del asunto que la responsabilidad del hecho que originó el deterioro recayó en el consumidor. Entonces, si el proveedor se niega a cumplir con las obligaciones que se originan a raíz del derecho de garantía legal, argumentando que el consumidor es responsable del desperfecto o deterioro del bien, el consumidor siempre podrá recurrir ante los juzgados competentes para sea el tribunal quien se pronuncie y determine a quién corresponde atribuir la responsabilidad del desperfecto y si procede el ejercicio de la garantía legal o no.

Sobre la materia, es importante considerar que a la hora de establecer responsabilidades por parte de un Tribunal, se deberá tener como **antecedente primordial la oportunidad, tipo, calidad, claridad y contenido específico de la información** que el proveedor proporcionó al consumidor sobre el producto comercializado. Dicha información puede tener diversas presentaciones, tales como, instructivos de uso y mantenimiento, instructivos de armado, advertencias de seguridad, publicidad en redes sociales, entre otras. De modo que, si la información entregada al consumidor fue, en alguna medida, errónea o insuficiente; el consumidor podría no ser responsable del deterioro del producto debido a la recepción de una información deficiente, debiendo responder el proveedor por la garantía legal del producto.

² Artículo 21, inciso primero de la LPDC.

³ Definida por la Real Academia Española como, “*adj. Que se puede imputar*”. Disponible en: <https://dle.rae.es/imputable?m=form>.

⁴ Disponible en: <https://dle.rae.es/imputar>.



Finalmente, en cuanto al plazo para el ejercicio de la garantía legal, el mismo artículo 21 de la LPDC establece que este será **dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto**, no existiendo algún plazo distinto cuando se trata de bienes o productos nuevos adquiridos por los consumidores. En razón de lo anterior, **el proveedor no puede limitar el plazo para responder por la garantía legal del producto en los casos en que esta proceda.**

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que podrá ejercerse el derecho a la garantía legal en la compra de bienes, siempre que el deterioro sufrido por el producto no se deba a hechos imputables al consumidor, es decir que el defecto no sea atribuible a quien adquirió el producto.

En este sentido, respecto del caso particular, si las joyas sufren deterioro por un mal uso o por hechos imputables al consumidor el proveedor no se encuentra obligado a cumplir con la garantía legal, toda vez que es la propia Ley la que contempla dicha hipótesis. En caso contrario, si existen desperfectos en el producto en donde el consumidor hubiese efectuado un uso diario y cotidiano, se podrá ejercer el derecho a la garantía legal dentro del plazo establecido, toda vez que no es concebible la existencia de un desperfecto en el bien bajo condiciones normales y previsibles de uso. Ahora bien, respecto a la atribución de imputabilidad, serán los tribunales de justicia los encargados de realizarla y los consumidores siempre mantendrán a salvo la facultad de acudir a ellos cuando crean que sus derechos han sido vulnerados.

Por último, en aquellos casos en que procede la garantía legal para bienes y productos defectuosos el plazo establecido en el artículo 21 de la LPDC es de **6 meses desde la recepción del producto**, no pudiendo el proveedor en circunstancia alguna limitar dicho plazo.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el requisito de no imputabilidad en el ejercicio de la garantía legal, que resuelve la solicitud N°71.988" 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.





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

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

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

MJAL/GGP

Distribución:

- 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
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Fiscalía Administrativa
- Comunicaciones Estratégicas
- Direcciones Regionales
- 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/AMJVZ9-857>

