



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

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS A PEDIDO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 72.058.

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. 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.

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° 72.058, de fecha 26 de febrero de 2024.



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/X7D1SQ-208>





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 importación de productos a pedido, que resuelve la solicitud N° 72.058", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS A PEDIDO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 72.058.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 72.058 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas a la garantía legal y al derecho a retracto, contenidas en los artículos 3° bis, 19, 20, 21 y 41 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), en aquellos casos de importación de productos a pedido del consumidor.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a la solicitud planteada por el requirente, en primer lugar es necesario delimitar el supuesto de hecho planteado por el solicitante, el cual corresponde a un importador y vendedor de bienes, que se desempeña en un rubro determinado, al cual un consumidor solicita la importación en particular de un bien que, si bien es de los que comercializa normalmente el proveedor, no pertenece a los modelos específicos con los que suele trabajar.

A.- La importación como compraventa.

Antes de proceder a profundizar en la materia motivo de consulta, es necesario mencionar de forma preliminar que, para que la importación pueda verse amparada por la LPDC, es requisito indispensable que el cliente que solicita al proveedor importar un producto sea destinatario final del bien, lo cual permitirá considerarlo como consumidor.

Una vez realizada la prevención anterior, cabe señalar que la importación adoptará la forma de una compraventa, en aquellos casos que el producto es importado conforme a determinadas características o mediante determinados distribuidores que son establecidos o determinados unilateralmente por el proveedor, con la intención de ser ofrecidos a los consumidores posteriormente.

Estos casos corresponden a aquellos que, por ejemplo, el proveedor ofrece los productos que se pueden importar mediante un catálogo; limitados a una sola marca en particular; o adquiriéndolos a un distribuidor en específico, de forma tal que el consumidor tiene un abanico de decisión limitado, fijado por aquello que le ofrece el proveedor.



Del análisis de los hechos planteados, es posible determinar que la importación corresponde a una compraventa de productos, asimilable a la compra de productos por catálogo, en el cual el consumidor solicita la importación de un producto de la misma categoría de los que suele vender el proveedor; siendo éste último el que gestiona la compra del producto, determinando los detalles esenciales de la compra. En síntesis, el proveedor realiza la compra del producto, para su posterior reventa al consumidor final.

De esta forma, de cara al consumidor, la situación no es muy distinta a asistir a un local de un proveedor de bienes regular, o navegar en el sitio de un retailer nacional, en la cual solo podrá adquirir los productos que son ofrecidos por él.

En base a lo anterior, **cuando la importación adopte la forma de una compraventa**, como es el caso planteado, procederá la garantía legal de bienes de los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC, correspondiente a 6 meses desde que el producto ha sido recibido por el consumidor, con el derecho a la triple opción, sin perjuicio de las exclusiones que contempla la legislación.

Del mismo modo, si la importación se contrató por medios a distancia; o si en la contratación presencial, el consumidor no tuvo acceso a una unidad del bien para visualizarlo físicamente, procederá el derecho a retracto, por los 10 días contados desde la recepción del producto.

En aquellos casos en que existan defectos del producto, no relacionados a una deficiencia en la prestación del servicio, como podría ser una falla de fabricación del bien adquirido, el proveedor deberá prestar las facilidades al consumidor para poder ejercer las garantías que hubiese otorgado el fabricante o distribuidor¹.

B.- Deberes generales de los importadores.

Debe tenerse presente que conforme los artículos 3 letra b), 12 y 23 inc. 1º de la LPDC, los importadores deben cumplir con sus deberes de información previa a la contratación, atenerse a las condiciones ofrecidas al momento de la contratación, y ejecutarlas de forma profesional, de acuerdo al estándar del rubro.

De esta forma, en relación al deber de información veraz y oportuna, los proveedores deben informar previamente a los consumidores las condiciones generales en las que se realiza la importación, así como los costos asociados a la importación del producto, incluidos los envíos, las tasas y los impuestos que deban pagarse para su internación.

En cuanto a los términos del contrato, los importadores deberán respetar todas las condiciones que voluntariamente hubiesen ofrecido a los consumidores, como podrían ser las garantías voluntarias, las opciones de cambiar o devolver el producto, u otras de similar naturaleza.

¹ Este Servicio estima que resultan razonables aquellas acciones que puedan realizarse dentro del territorio nacional, y que no impongan mayores costos al proveedor, como podrían ser la derivación al fabricante para la reparación de los productos que cuenten con las denominadas "garantías globales" o "de cobertura global" (*Global Warranty* o *International Warranty*). Aquellas acciones que requieran, por ejemplo, la exportación del producto a su país de origen, o la reparación de un producto no cubierta por su garantía, excedan de aquello que la Ley obliga al importador, resultando en costos que, salvo estipulación en contrario, deben ser asumidos por el consumidor.





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

Por último, se debe tener presente que el deber de profesionalismo impone a estos proveedores la obligación de preocuparse no sólo de ejecutar la prestación, si no que ésta cumpla con entregar al consumidor un producto en el estado que lo adquirió. Esto significa que el importador debe tener especial atención que, por ejemplo, el producto coincida con lo que el consumidor solicitó, que se encuentre en el estado informado (nuevo, usado, para reparación, entre otros), y que no sea maltratado durante su traslado.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, en el caso de **"importación a pedido"** que se ha planteado en la solicitud, **el derecho a retracto y a la garantía legal serán procedentes**, de conformidad a las normas particulares que la LPDC ha dispuesto al efecto, y que han sido señaladas en el desarrollo del presente documento interpretativo.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre importación de productos a pedido, que resuelve la solicitud N° 72.058" 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**

**AGA/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.
- Direcciones Regionales



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/X7D1SQ-208>

