



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

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE APLICACIÓN DE LA LPDC Y LA
GARANTÍA LEGAL EN ZONAS FRANCAS,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
74.125.**

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° 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; 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 anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados, como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como



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/WMPQC-441>





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° 74.125, de fecha 12 de abril 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 aplicación de la LPDC y la garantía legal en zonas francas, que resuelve la solicitud N° 74.125", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE APLICACIÓN DE LA LPDC Y LA GARANTÍA LEGAL EN ZONAS FRANCA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 74.125.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 74.125 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") que emita un pronunciamiento sobre los derechos que asisten al consumidor adquirente de bienes usados en las denominadas "zonas francas". En específico, se solicita interpretar si la compra de un automóvil importado usado o de segunda selección en zona franca se encuentra amparada por los derechos establecidos en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LDPC"), y particularmente por la garantía legal.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta a la presente solicitud, es necesario realizar una aclaración previa. Una zona franca corresponde a un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior¹. El objetivo y característica principal de una zona franca es amparar las relaciones comerciales que se producen en su interior bajo una presunción de extraterritorialidad aduanera, lo cual permite a proveedores y consumidores disfrutar de beneficios tributarios, aduaneros y comerciales².

¹ Definición otorgada por el Decreto Ley N°1355, publicado en el Diario Oficial el 25 de junio de 1975.

² Así, por ejemplo, se exige el pago del Impuestos a las Ventas y Servicios (IVA) por las operaciones que se realicen dentro de los recintos de Zonas o Depósitos Francos. Asimismo, se exige el pago del Impuesto de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta, por utilidades devengadas en ejercicios financieros producidas por las actividades en Zona o Depósito Franco.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin embargo, dicho beneficio no excluye la aplicación de la restante normativa establecida por nuestro ordenamiento jurídico. Así, las relaciones de consumo formalizadas dentro de estas zonas se encuentran amparadas por la totalidad de las normas protectoras de los consumidores, como sucede, por lo demás, con el resto de normas vinculantes a la operación comercial.

Considerando lo anterior, la compraventa de un vehículo motorizado -nuevo o usado- debe cumplir con los estándares normativos establecidos en la Ley de protección de los derechos de los consumidores. Así ocurre, por ejemplo, con el derecho a la libre elección de bienes o servicios; el derecho a la información; el derecho a la no discriminación arbitraria; el derecho a la seguridad en el consumo; el derecho a ser indemnizado por los daños ocasionados; entre otros. De igual forma, el consumidor tendrá que asumir el deber de informarse responsablemente; de evitar riesgos; de contratar en el comercio establecido, entre otros.

En cuanto a la garantía legal, se trata de una institución que regula la responsabilidad civil del deudor o, en otras palabras, las consecuencias derivadas del incumplimiento del proveedor. Su regulación se encuentra en los artículos 19, 20 y 21 de la LPDC para el caso de bienes, y en el artículo 41 para el caso de los servicios.

Pese a que no cuenta con una definición legal, este Servicio ha entendido que la garantía legal corresponde a aquel derecho que tiene todo consumidor que ha adquirido un bien o ha recibido la prestación de un servicio, para optar a su arbitrio y en caso de incumplimiento del proveedor, 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, por existir deficiencias en éste, o cuando el servicio prestado fuera defectuoso³.

Ahora bien, en el caso de la adquisición de productos, el derecho de opción que deriva de la garantía legal difiere según el tipo de incumplimiento y la clase de bien. En efecto, el supuesto de hecho que activa el derecho de opción contenido en el artículo 19 se trata de anomalías (o defectos) de cantidad, en cuyo caso el consumidor podrá optar por la reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro, o la devolución del precio pagado en exceso. Por otro lado, el supuesto de hecho contenido en el artículo 20 corresponde a lo que se conoce como falta de conformidad en las especificaciones legales o convencionales y a vicios de calidad. Dichos incumplimientos, otorgan al consumidor la posibilidad de optar entre la reparación del bien o, previa restitución del mismo, su reposición o devolución de la cantidad pagada.

A las opciones recién señaladas debe agregarse el derecho de todo consumidor a ser indemnizado por los daños ocasionados por el incumplimiento del deudor. Este derecho de indemnización es de carácter autónomo, y puede actuar de

³ Ver "Circular interpretativa sobre fundamentos de la garantía legal", disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-77082_archivo_01.pdf





forma complementaria a las opciones mencionadas precedentemente, o de manera principal.

En cuanto al tipo o clase de bien, la LPDC establece una diferencia en la aplicabilidad de la garantía legal, según se trate de bienes nuevos o con algún tipo de desgaste, usados, refaccionados o en los que en su elaboración se hubiesen utilizado piezas o partes usadas.

En efecto, el artículo 14 dispone que el proveedor que expendan productos con alguna deficiencia usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, **deberá informar al consumidor de manera expresa dicha circunstancia, antes de la operación de compra.** Asimismo, señala que bastará con usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes para cumplir con esta obligación.

Seguidamente, el inciso segundo del artículo 14 en comento, estipula que el proveedor que cumpla con la obligación de información mencionada anteriormente, quedará exento de las obligaciones derivadas del derecho de opción establecido en los artículos 19 y 20 del estatuto protector de los consumidores. Esta exclusión puede ser explicada en que es dable considerar que los bienes usados, refaccionados, o con algún tipo de desgaste son más susceptibles de presentar desperfectos que comúnmente harían aplicable el derecho de opción establecido en la garantía legal.

El legislador parece entender que el consumidor que adquiere un producto usado o de segunda selección, a sabiendas de la clase de bien que está comprando, acepta el riesgo intrínseco de que pueda padecer algún defecto debido al uso previo.

De esta manera, en la medida que el proveedor informe de esta situación al consumidor, este último asumirá el riesgo de anomalías en el objeto de la transacción. Por el contrario, si el proveedor no informa al consumidor la circunstancia de que el producto es usado o de segunda selección, el consumidor no podrá asumir el riesgo de dichas anomalías, y por tanto, la garantía legal no puede ser excluida.

En consecuencia, **el proveedor que desee comercializar productos usados o de segunda selección deberá informar de aquella circunstancia al consumidor, previo a la celebración del contrato.** Si lo hace, se entiende que el consumidor que igualmente adquiere el producto ofrecido acepta la posibilidad que el mismo presente fallos o deficiencias debido al uso anterior, por lo que no podrá valerse del derecho de opción al que da lugar la garantía legal. Por el contrario, si el proveedor no informa las características del producto ofrecido (a saber, si es usado, de segunda selección o equivalente) no puede asumirse que el consumidor que adquiera el producto acepta la posibilidad de fallos o deficiencias en el mismo, de manera





que, ante un incumplimiento, el consumidor podrá valerse del derecho de opción otorgado por la garantía legal.

Para finalizar, debemos advertir que del hecho que el consumidor pueda aceptar ciertas deficiencias o fallos producto de usos anteriores del bien comercializado, no quiere decir que deba aceptar objetos que no funcionan en modo alguno. Para estos casos, el consumidor tendrá a salvo el derecho a ser indemnizado en integridad, por todos los daños ocasionados a raíz de la adquisición de un producto en mal estado, no apto para los fines que fue adquirido. Así se desprende de la aplicación del artículo 3 letra e) y 20 de la LPDC.

III. Conclusiones

Conforme al análisis realizado, se debe concluir, en primer lugar, que las relaciones comerciales concretadas en zona franca deben respetar las normas de protección al consumidor, así como el resto de normas que inciden en la operación. De esta manera, la compraventa de un vehículo motorizado -nuevo o usado- debe cumplir con los estándares normativos establecidos en la ley de protección de los derechos de los consumidores.

En segundo lugar, que tratándose del expendio de bienes usados, refaccionados o aquellos en cuya elaboración se hubiesen utilizado piezas o partes usadas, el proveedor estará obligado a informar dicha circunstancia al consumidor. Si lo hace, se eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción al que da lugar la aplicación de la garantía legal establecida en los artículos 19 y 20 de la LPDC. Sí no, la garantía legal será enteramente aplicable ante incumplimientos que den lugar a su activación.

De esta manera, el comprador de un vehículo motorizado usado o de segunda selección sólo podrá hacer uso del derecho de opción al que da lugar la aplicación de la garantía legal, cuando el proveedor no haya dado cumplimiento al deber de informar que el producto fue usado con anterioridad, o que en su elaboración se utilizaron piezas o partes usadas.

Finalmente, se advierte que todo lo anterior no implica que el consumidor deba aceptar productos que no funcionan en modo alguno. En aquellos casos, tratándose de productos nuevos o usados en que no se haya informado dicha calidad, el consumidor podrá valerse del derecho de opción al que da lugar la aplicación de la garantía legal. Por el contrario, si se trata de productos usados en que el proveedor haya informado al consumidor dicha circunstancia, siempre tendrá a salvo su derecho a ser indemnizado por los daños ocasionados a raíz de la adquisición de un producto en mal estado, no apto para los fines que fue adquirido.





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

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre aplicación de la LPDC y la garantía legal en zonas francas, que resuelve solicitud N° 74.125" 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° 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**

RIN/GGP/EOR

Distribución:

- Destinatario
- 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
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
- 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/WMPQC-441>

