



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

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE INGRESO DE MASCOTAS A LOCALES COMERCIALES, QUE COMPLEMENTA RES. EX. N.º 816, DE 2022.

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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N.º 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/VNP0V6-285>



4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 34326281, ingresada por el solicitante mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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 ingreso de mascotas a locales comerciales, que complementa Res. Ex. N° 816 de 2022", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE INGRESO DE MASCOTAS A LOCALES COMERCIALES, QUE COMPLEMENTA RES. EX. N°816 DE 2022.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 34326281 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas al ingreso de mascotas a locales comerciales, a la luz de las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC").

En específico, se pide responder a las siguientes interrogantes jurídicas: 1) ¿Cuál es el fundamento para permitir mascotas a cafés o restaurantes que sirven alimentos?; 2) ¿Es la existencia de una terraza en espacio abierto al interior y/o al exterior una excepción a esa norma?; 3) ¿Si es que el lugar vende bienes o entrega servicios para las mascotas, junto con comida para personas, es esa una excepción?.

II. Interpretación jurídica

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en virtud del artículo 58 letra b), se encuentra facultado para interpretar administrativamente la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC), a través de Circulares y Dictámenes. Haciendo uso de dicha facultad, con fecha 22 de septiembre de 2022, este Servicio dictó la Resolución Exenta N° 816, dictamen que resuelve la solicitud de interpretación N° 34.924, la cual incluye respuesta a interrogantes relativas al ingreso de animales de compañía a locales de atención al público.

En el referido documento, se señaló que, por regla general, los proveedores pueden determinar libremente si permiten o no el ingreso de animales de compañía a sus dependencias, en la medida que se informe de dicha circunstancia de forma clara y oportuna al consumidor.





Del mismo modo, para el caso de proveedores que se desempeñen en rubros que manejan alimentos, como podría ser el gastronómico, o supermercados, se realiza la prevención relacionada a la prohibición existente en el reglamento sanitario de los alimentos, el cual, en su artículo 46°, prohíbe la entrada de animales de compañía a las **salas y áreas de elaboración** de los establecimientos de alimentos. Por su parte, el mismo reglamento, en su artículo 5°, **define como establecimientos de alimentos** a aquellos recintos en los que se producen, elaboran, preservan, envasan, almacenan, distribuyen, expendien y consumen alimentos y aditivos alimentarios.

Expuesto lo anterior, y atendiendo a las interrogantes planteadas, el legislador ha determinado la prohibición de que los animales de compañía ingresen a las salas y áreas de elaboración de los establecimientos de alimentos, como cocinas, cuartos frigoríficos, cavas, entre otras similares. La norma anterior **no contempla excepciones**, por lo que necesariamente debe entenderse que las prohibiciones señaladas son de carácter absoluto, sin que exista la posibilidad del proveedor de disponer una directriz contraria.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la prohibición de ingreso a las salas de elaboración de alimentos se encuentra determinada de forma específica, por razones de salubridad pública, y no es extensiva a otras áreas del mismo local comercial, como podrían ser las salas de venta, los comedores, las terrazas, o en general, todas aquellas en las que los consumidores por regla general se desplazan; **en donde corresponderá únicamente al proveedor determinar si los animales de compañía pueden o no ingresar.**

Por ello, y al no existir ninguna norma expresa que regule la materia en específico, existe libertad en nuestra legislación para que los proveedores puedan permitir o negar el ingreso de mascotas a sus locales comerciales, **en tanto se respete la prohibición expresa de su tránsito por las áreas donde se elaboran los alimentos**, y se garantice el derecho a la seguridad en el consumo del resto de los clientes.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, la prohibición contenida en el Reglamento Sanitario de los alimentos, referente al ingreso de animales de compañía, **se limita solamente a las salas donde se elaboren alimentos**; sin que exista disposición expresa respecto de otras áreas del local comercial, pudiendo el proveedor permitir o prohibir, a su arbitrio, la circulación de animales por el resto de las dependencias.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre ingreso de mascotas a locales comerciales, que complementa Res. Ex. N° 816 de 2022" 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.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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**

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/VNP0V6-285>