



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

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE MÉTODOS DE PAGO EN
LOCALES DE COMIDA RÁPIDA, QUE
RESUELVE LA SOLICITUD N.º
34541194.**

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/EXPZQU-483>



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 métodos de pago en locales de comida rápida, que resuelve la solicitud N° 34541194", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE MÉTODOS DE PAGO EN LOCALES DE COMIDA RÁPIDA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 34541194

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 34541194 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las normas relativas a la forma o método de pago correspondiente al mercado de las comidas rápidas, a la luz de las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC") y la normativa especial atinente.

En específico, la interrogante jurídica es: ¿Puede el proveedor de comida rápida negarse a recibir pagos en moneda de curso legal?.

II. Interpretación jurídica

Inicialmente, cabe indicar que la regulación sobre la moneda de curso legal de nuestro país se regula a través de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central (Ley N° 18.840), de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 31 de la ley aludida:

"los billetes y monedas emitidos por el Banco serán los únicos medios de pago con poder liberatorio y de circulación ilimitada; tendrán curso legal en todo el territorio de la República y serán recibidos por su valor nominal".

Por tanto, es posible afirmar que el efectivo es el método de pago en nuestro país, cuyo poder liberatorio no puede ser negado o limitado por un proveedor bajo ningún pretexto. En dicha línea, la recepción del pago a través de pesos en efectivo debe ser recepcionado a través de cajas con atención de público o tótems de autoatención.

Así, el proveedor que se niega recibir el pago en efectivo, incurre en una negativa injustificada a la venta de un bien o la prestación de un servicio, lo cual se encuentra sancionado por la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, específicamente en su artículo 13, el cual prescribe que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones objetivas.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, producto de la pandemia y de la contingencia sanitaria que afectó a Chile y el mundo desde el año 2020, este Servicio dictó en su oportunidad una Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el coronavirus, en la cual se recomienda preferir y promover los medios de pagos digitales al uso del dinero en efectivo. Lo anterior no debe ser traducido a una negativa de aceptar otro medio de pago, pues la misma Circular señala que, de acuerdo con la normativa vigente y pertinente, ningún establecimiento comercial puede negar el pago en dinero en efectivo, es decir, en forma de monedas o papel moneda.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, el no permitir el pago de un bien o servicio en dinero efectivo de moneda de curso legal, es decir, pesos, constituye una negativa injustificada en la venta de bienes y servicios, vulnerando el artículo 13 de la Ley N° 19.496.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre métodos de pago en locales de comida rápida, que resuelve la solicitud N° 34541194" 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/GPP/

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/EXPZQU-483>