



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º**

**SANTIAGO,**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE LA INCORPORACIÓN DE  
FECHAS DE ENTREGA DE PROYECTOS  
INMOBILIARIOS EN  
COMUNICACIONES PREVIAS A LA  
FIRMA DE PROMESAS DE  
COMPRAVENTA, QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N.º 34462541**

**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.-** 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 la incorporación de fechas de entrega de proyectos inmobiliarios en comunicaciones previas a la firma de promesas de compraventa que resuelve la solicitud n° 34462541", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA INCORPORACIÓN DE FECHAS DE ENTREGA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS EN COMUNICACIONES PREVIAS A LA FIRMA DE PROMESAS DE COMPRAVENTA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 34462541**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 34462541, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de los artículos correspondientes de la Ley N° 19.496 (en adelante, "LPDC"), señalando especialmente el artículo 4° y otros relacionados, en cuanto a las promesas de compraventa celebradas entre consumidores e inmobiliarias. En particular, el solicitante pide aclarar si las fechas de entrega indicadas en las comunicaciones previas y posteriores a la firma del contrato de promesa de compraventa (ya sea a través de correo electrónico, publicidad, WhatsApp u otros medios) deben considerarse parte del contenido obligacional del mismo.

**II. Contexto e hipótesis particular**

El marco regulatorio que rige las relaciones jurídicas entre promitentes vendedores (inmobiliarias) y promitentes compradores (consumidores), según lo establecido en la Circular Interpretativa sobre Contratos Preparatorios en el Mercado Inmobiliario, aprobada por Resolución Exenta N° 495, de 26 de julio de 2023, se compone principalmente de tres cuerpos normativos<sup>1</sup>: el Código Civil, la LGUC<sup>2</sup> y la LPDC<sup>3</sup>. Estos cuerpos legales establecen las bases para la celebración de contratos de promesa de compraventa de inmuebles, la entrega de información veraz y el respeto a las condiciones contractuales.

<sup>1</sup> Circular Interpretativa sobre Contratos Preparatorios en el Mercado Inmobiliario, Resolución Exenta N° 495, 26 de julio de 2023. El marco normativo relevante para los contratos de promesa de compraventa de inmuebles está compuesto por tres normativas principales: (1) el Código Civil, que regula las bases generales del contrato, incluyendo la promesa (artículo 1554) y la compraventa (artículo 1793); (2) la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC), que establece los requisitos para la construcción y entrega de viviendas, regula la integración publicitaria como parte del contrato (artículo 18 inc. 5) y la aplicación de la Póliza de Garantía en estos contratos (artículo 138 bis); y (3) la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), que regula las relaciones entre inmobiliarias y consumidores a través de los artículos 18 y 2 e) de la LGUC, garantizando derechos como la entrega de información veraz (artículo 3 b), el respeto a las condiciones contractuales (artículo 12) y la interpretación pro consumidor (artículo 2 ter).

<sup>2</sup> La LGUC está regulada en el DFL 458 Aprueba Nueva Ley General De Urbanismo Y Construcciones.

<sup>3</sup> Circular Interpretativa sobre Contratos Preparatorios en el Mercado Inmobiliario, Resolución Exenta N° 495, 26 de julio de 2023, 11. La LPDC establece en su artículo 2°, letra e), que los contratos de venta de viviendas realizados por empresas constructoras, inmobiliarias y los Servicios de Vivienda y Urbanización estarán sujetos a la LPDC, excepto en lo relacionado con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472. Esta disposición confirma la competencia del SERNAC y la aplicación de la LPDC, excluyendo de su ámbito de aplicación lo relativo a la calidad de la vivienda, que está regulado por la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC).





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A partir de este marco normativo, surge una cuestión central que motiva el presente análisis: la determinación del valor y alcance de las comunicaciones previas y posteriores al contrato de promesa de compraventa, emitidas por la inmobiliaria a los consumidores. La interrogante consiste en si tales comunicaciones, a pesar de no haber sido incluidas en el contrato de promesa, deben ser consideradas parte integrante del mismo y, en caso afirmativo, cuál es su relevancia en el cumplimiento del contrato celebrado entre las partes.

Para comenzar el análisis, hay que tener presente que, la interpretación que se desarrollará corresponde a una hipótesis particular, dado que el caso que plantea el solicitante involucra un **contrato de promesa de compraventa** de inmuebles en etapa de **"venta en blanco"**<sup>4</sup> o **"venta en verde"**<sup>5</sup>, cuya particularidad es que dichas promesas se celebran bajo una **condición suspensiva indeterminada**, consistente en la **aprobación** de la Recepción Definitiva de Obras por parte de la **Dirección de Obras Municipales (DOM)**. Así, sin la obtención de dicha aprobación, en principio, no es posible suscribir la compraventa definitiva, por lo que dicho trámite resulta esencial para el éxito del negocio inmobiliario.

Este enfoque puede parecer razonable, dado que se trata de una transacción compleja que abarca diversas etapas, documentos, planos, mediciones y la intervención de varios organismos, tanto públicos como privados. No obstante, el problema para el consumidor surge cuando **se le exige un pago anticipado elevado<sup>6</sup>, que puede superar varios millones de pesos, para asegurar la unidad en el proyecto inmobiliario**, sin contar con certeza respecto al plazo o momento en que se completará el trámite final de este proceso, es decir, la aprobación de la Recepción Definitiva por parte de la DOM.

Con todo, el monto pagado por el consumidor al momento de la suscripción del contrato de promesa **está respaldado por una póliza de garantía<sup>7</sup>**, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (**138 bis<sup>8</sup> LGUC**).

---

<sup>4</sup> Circular Interpretativa sobre Contratos Preparatorios en el Mercado Inmobiliario, Resolución Exenta N° 495, 26 de julio de 2023, 9. En la compra **en blanco**, el proyecto se encuentra en una fase temprana de ejecución, con los permisos de edificación aprobados, pero sin haber comenzado la construcción del inmueble. En la compra **en verde**, el proyecto está en construcción, pero aún no ha recibido la recepción definitiva por parte de la Dirección de Obras Municipales (DOM).

<sup>5</sup> "La decisión de compra, en estos casos, se basará principalmente en la publicidad del proyecto inmobiliario que es entregada por la empresa proveedora de viviendas. "Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno". Macarena Díaz de Valdés Haase, pág.52

<sup>6</sup> No es la inmobiliaria o constructora la que garantiza la restitución de los dineros entregados, sino que es el consumidor el que inmoviliza los dineros entregados, asegurando la seriedad de su oferta, el pago del precio de la compraventa prometida y, eventualmente el pago de la cláusula penal. "Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno". Macarena Díaz de Valdés Haase, pág.61

<sup>7</sup> El monto asegurado corresponde única y exclusivamente al monto del dinero entregado anticipadamente por el comprador.

<sup>8</sup> Ley N° 19.932, "Modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones, estableciendo la obligación de otorgar garantías en la promesa de compraventa de inmuebles", 2004 "Las personas naturales o jurídicas que tengan por giro la actividad inmobiliaria o aquellas que construyan o encarguen construir bienes raíces destinados a viviendas, locales comerciales u oficinas, que no cuenten con recepción definitiva y que celebren contratos de promesa de compraventa en los cuales el promitente comprador entregue todo o parte del precio del bien raíz, deberán otorgarlos mediante instrumentos privados autorizados ante notario y **caucionarlos mediante póliza de seguro o boleta bancaria, aceptada por el promitente comprador**. Esta garantía, debidamente identificada, se incorporará al contrato a favor del promitente comprador, en un valor igual a la parte del precio del bien raíz entregado por éste y establecido en el contrato de promesa respectivo, para el evento de que éste no se cumpla dentro del plazo o al cumplimiento de la condición establecidos por el promitente vendedor. La garantía permanecerá vigente mientras el inmueble se encuentre sujeto a cualquier gravamen o prohibición emanado directamente de obligaciones pendientes e imputables al promitente vendedor y hasta la inscripción del dominio en el registro de propiedad del respectivo conservador de bienes raíces, a favor del promitente comprador."





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Esto implica que, en caso de que el proyecto no se materialice satisfactoriamente, el comprador podrá solicitar la restitución de los pagos realizados, **siempre que se configure un incumplimiento contractual por parte de la inmobiliaria**<sup>9</sup>.

Que el incumplimiento resulte **imputable a la inmobiliaria**, resulta relevante ya que, si la demora en la Recepción Definitiva, se origina por factores ajenos a su control, atribuibles a la DOM u otro organismo externo, la póliza de seguro no podrá ejecutarse y el comprador no recuperará el dinero a través de la garantía.

Respecto al término "imputable" en la LGUC, algunos diputados<sup>10</sup> han planteado que, en algunos casos, el término ha sido mal utilizado por los proveedores, los que argumentan que la demora está fuera de su control, impidiendo la ejecución de la póliza, dificultando que el promitente comprador haga efectiva la garantía. A pesar de lo anterior, cabe mencionar que en todo caso, la no concurrencia del siniestro de la póliza, no implica que la inmobiliaria no pueda estar obligada a restituir los dineros o que se permita que al consumidor no se le restituyan los dineros.

Ahora bien, aunque esta situación puede resultar perjudicial para el consumidor<sup>11</sup>, el panorama se complejiza aún más cuando la inmobiliaria promete, ya sea a través de mensajes publicitarios, correos electrónicos o conversaciones virtuales, que la recepción de la DOM se realizará en un plazo definido. En este contexto: ¿Qué valor legal tienen esas comunicaciones desde la perspectiva del derecho del consumidor?.

### III. Análisis de las comunicaciones entre las partes

En relación con el valor jurídico de las comunicaciones efectuadas por el proveedor, en este caso, la inmobiliaria, resulta imprescindible examinar en qué medida las informaciones previas a la suscripción del contrato de compraventa pueden generar derechos legítimos para el consumidor y comprometer la responsabilidad del proveedor. Las promesas y garantías ofrecidas por la inmobiliaria, aunque no formalizadas en el contrato definitivo, pueden incidir de manera significativa en la relación contractual entre las partes.

En este contexto, resulta pertinente destacar que la inmobiliaria otorgó una póliza de garantía que respalda el monto entregado, bajo la condición de que, en caso de incumplimiento imputable a su parte, se procediera a la restitución del dinero. Sin embargo, surgen varias interrogantes que deben ser analizadas detenidamente. En particular, por ejemplo, si el incumplimiento no es atribuible a la inmobiliaria, sino a factores ajenos a su control, como un retraso administrativo por parte de la autoridad competente, ¿puede ejecutarse la

<sup>9</sup> Díaz de Valdez Hanse, Macarena. "Nulidad de cláusulas abusivas en reservas, promesas de compraventa y compraventas suscritas por consumidores de viviendas comercializadas en verde." *Revista Chilena Derecho Privado*, 2020.

<sup>10</sup> Antecedentes para el Proyecto de ley, iniciado en Moción del Honorable Senador señor Keitel, que modifica el D.F.L N° 458, de 1976, que aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, con el objeto de incorporar en el diseño de las obras de urbanización y edificación elementos que promuevan y optimicen el cuidado del medio ambiente. Primer trámite constitucional (Senado).

<sup>11</sup> Proyecto de ley, iniciado en Moción del Honorable Senador señor Keitel, que modifica el D.F.L N° 458, de 1976, con el propósito de facilitar la exigibilidad de la devolución de los pagos efectuados por el comprador mejorar los mecanismos legales para su demanda. En particular, se propone que las inmobiliarias fijen un plazo máximo de tres años para que se cumpla la condición suspensiva, aún pendiente de aprobación en el Congreso.



garantía en ese supuesto?. Asimismo, ¿pueden las comunicaciones realizadas por la inmobiliaria durante las tratativas ser consideradas vinculantes, o deben interpretarse exclusivamente como declaraciones informativas, sin efectos jurídicos obligatorios?.

Una aproximación preliminar al análisis debe efectuarse a la luz del artículo 2 ter de la LPDC, que establece el principio pro consumidor. Este principio implica que, en situaciones de duda, deben prevalecer los derechos e intereses del consumidor, especialmente cuando las comunicaciones y promesas formuladas por la inmobiliaria generan derechos en el comprador. En consecuencia, será necesario determinar hasta qué punto las comunicaciones previas a la firma del contrato y los medios utilizados para informar las condiciones contractuales pueden generar obligaciones vinculantes para la inmobiliaria aún cuando no estén formalmente en el contrato de promesa suscrito.

Adicionalmente, resulta relevante efectuar una distinción espacio-temporal entre las comunicaciones previas y posteriores a la firma de la promesa de compraventa, ya que el fundamento y los efectos jurídicos de cada una pueden ser sustancialmente diferentes. Esta diferenciación permitirá evaluar la coherencia de la información proporcionada y su potencial efecto vinculante para la inmobiliaria.

Finalmente, será preciso abordar el supuesto en el que el retraso no sea atribuible a la culpa o dolo de la inmobiliaria, analizando las garantías y remedios disponibles para el comprador desde la óptica de la LPDC.

#### **A. Publicidad previa a la suscripción del contrato de promesa.**

Esta hipótesis se refiere a la información proporcionada por el proveedor, en este caso la inmobiliaria, a través de diversos medios de comunicación, tales como anuncios, folletos, panfletos u otros materiales, ya sean impresos o digitales, en los cuales se establezca un plazo específico para la entrega del inmueble. Ejemplos típicos de estos anuncios incluye eslóganes tales como "entrega a más tardar en 6 meses" o "entrega garantizada en 3 meses". Esta información, más allá de su propósito de atraer al consumidor, muchas veces, adquiere un carácter decisivo en la elección de compra, por lo que debe ser respetada por el proveedor<sup>12</sup>.

En este sentido, tal como lo reconoce la LPDC y la LGUC, las condiciones objetivas de los acuerdos entre las partes, tal como un plazo de entrega, deben ser consideradas parte del contenido contractual obligacional, aún cuando no esté formalmente estipulada en el contrato de promesa de acuerdo al principio de integración publicitaria.

En específico, conforme a la integración publicitaria<sup>13</sup> que se extrae de la definición de publicidad del artículo 1 N° 4 de la LPDC "se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato" y del artículo 18 LGUC inciso 5 "Las condiciones ofrecidas en la publicidad se entenderán incorporadas al contrato

<sup>12</sup> La publicidad del proyecto inmobiliario influye de manera importante en la formación del consentimiento especialmente, en aquellos casos en los que el inmueble no se encuentra terminado ya que, para tomar su decisión de compra el consumidor se guiará por los planos, presentaciones virtuales, folletos y por el piloto si es que lo hay.

<sup>13</sup> Íñigo de la Maza, "Integración de la publicidad en el contrato", en *Comentario al artículo 28. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*, Pizarro y De la Maza, Barrientos (2013).





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*de compraventa*". Por consecuencia, si en la publicidad respectiva se mencionaba un plazo de entrega específico y determinado, éste plazo debe cumplirse.

De acuerdo a estas disposiciones, el proveedor *no puede cambiar las condiciones objetivas*<sup>14</sup> mencionadas en la publicidad, bajo las cuales había anunciado sus productos, al tiempo de celebrar un acto o contrato con el consumidor, pues se entienden incorporadas al contrato, presumiendo que son determinantes para su celebración. *Así, el proveedor está obligado contractualmente a cumplir con lo ofrecido en la publicidad que entrega. La información publicitaria, entonces, se asimila a una estipulación contractual*<sup>15</sup>.

Las fechas indicadas en las comunicaciones previas forman parte del contrato, lo que obliga a la inmobiliaria a respetar el plazo de entrega. En este sentido, el plazo establecido en la promesa ya no depende de la aprobación de la DOM, sino del plazo indicado por la inmobiliaria en su publicidad. Por efecto, si la inmobiliaria no cumple con el plazo fijado en su publicidad, incurre en un incumplimiento contractual, independientemente de que el retraso se deba a causas externas, pues se comprometió explícitamente a respetar esos términos.

Es más, utilizar la integración publicitaria como herramienta a favor del consumidor, se vuelve aún más necesaria en el ámbito de la adquisición de viviendas en verde o en blanco, esto dado que a diferencia de las compraventas de propiedades ya edificadas, *el comprador no tiene la posibilidad de verificar físicamente el inmueble ni de comprobar de manera directa las condiciones de la obra, ya que la vivienda no ha sido construida*. En consecuencia, el comprador se encuentra en una situación de vulnerabilidad, ya que su decisión de compra, depende exclusivamente de la información proporcionada por el vendedor, sin poder corroborar su veracidad o el cumplimiento de los plazos establecidos, por la sencilla razón de que aún no existe<sup>16</sup>

En concordancia con ello, resulta fundamental incorporar el deber de profesionalidad al análisis de esta situación, dispuesto en el artículo 23 de la LPDC<sup>17</sup>. En este sentido, los proveedores inmobiliarios, como expertos en su

<sup>14</sup> Francisca Barrientos, *La garantía legal* (Thomson Reuters, 2016), 99. Barrientos señala que: "Las condiciones objetivas de la publicidad son informaciones concretas atribuidas por el proveedor para la celebración del contrato. La ley señala que se añaden 'hasta el momento de celebrar el contrato'. Entonces, si no se celebra el contrato no se produce la integración. No se trata de integrar aspectos subjetivos, sino las condiciones objetivas de la publicidad." Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno. Macarena Díaz de Valdés Haase, pág.99

<sup>15</sup> Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno. Macarena Díaz de Valdés Haase, pág. 101.

<sup>16</sup> Ídem.

<sup>17</sup> María Elisa Morales Ortiz y Diego Nichi Burgos, "Cláusulas abusivas en contratos de promesa de compraventa. Análisis a partir del caso 'SERNAC con Constructora Santa Beatriz,'" 2021., página 191, "Lo que parece evidente en primer término en esta cláusula es la vulneración del derecho de información, que, tal como cita el tribunal, se encuentra consagrado en el artículo 3 letra b de la LPDC. Cabe agregar que la información que conforma la descripción de un bien que se ofrece al consumidor se considera información Básica comercial", de acuerdo con el artículo 1, número 3. de la misma ley, siendo así, pesa sobre el proveedor el deber de proporcionar, por lo que trasladar esa carga al consumidor, sólo contribuye a acentuar la asimetría situándolo en la situación de tener que procurarse por sus propios medios de unos documentos que figuran en un ámbito donde este es lego. Lo anterior concuerda con el denominado deber de profesionalidad" que pesa sobre el proveedor que "deriva de un principio más amplio en el ámbito del Derecho Privado, según el cual "el lego que negocia con un experto debe ser igualado". La profesionalidad con la que debe actuar el proveedor se funda en la habitualidad y experticia con la que se desenvuelve en el ámbito de su giro y de lo cual derivan ciertos deberes especiales, como los de información. que o, la primera infracción que se configura a partir de esta cláusula es al artículo 3 letra b) que del tenor de ella se desprende que el proveedor ha omitido cumplir con un deber de informar.



rubro, deben tener un conocimiento cabal de los plazos y procesos relacionados con la construcción y entrega de inmuebles. En particular, deben estar al tanto de los tiempos necesarios para la obtención de la aprobación de la Recepción Definitiva de la DOM y ajustarse a estos plazos en su planificación y comunicación con los compradores. Dado que los proveedores inmobiliarios cuentan con la experiencia y los conocimientos técnicos que les permiten tener una noción de los plazos requeridos, es su responsabilidad cumplir con los compromisos asumidos en la publicidad y en los contratos, garantizando que las fechas de entrega que informan sean realistas y alcanzables.

Finalmente, ante esta situación, el consumidor podría argumentar que, dado que la publicidad establece expresamente un plazo de entrega, se estaría vulnerando lo dispuesto en el **artículo 28 letra c) de la LPDC**, ya que el plazo de cumplimiento es una condición objetiva relevante del bien. Al no respetar las condiciones objetivas anunciadas, la inmobiliaria incurre en incumplimiento contractual conforme al **artículo 12 de la LPDC**<sup>18</sup>, lo que faculta al comprador a ejecutar la póliza de garantía prevista en el **artículo 138 bis de la LGUC**, exigiendo la devolución de los 5 millones de pesos.

Este incumplimiento se fundamenta en el **artículo 18 inciso 5° de la LGUC**, que establece que las condiciones publicitarias son parte integrante del contrato, y en la normativa de protección al consumidor, especialmente en los **artículo 3 letra b), 23, 1 N° 4, 12 y 28 letra c) de la LPDC**, que imponen la obligación de respetar las condiciones expresadas previamente a la contratación. Asimismo, lo ha resuelto la jurisprudencia<sup>19</sup>.

De manera adicional, se podría recurrir a los remedios contractuales previstos en la **LPDC**, según lo dispuesto en el **artículo 3 letra e)**, y perseguir la responsabilidad infraccional por publicidad falsa o engañosa, conforme al **artículo 24 inciso 2 de la LPDC**.

### **B. Valor Jurídico de las comunicaciones posteriores a la suscripción de la promesa de compraventa entre proveedor y consumidor**

Ahora bien, si no existe publicidad previa, pero sí comunicaciones posteriores a la suscripción de la promesa en las que el proveedor menciona una fecha de entrega, ¿qué valor jurídico tienen esas comunicaciones?

Primero, una vez suscrito el contrato, la publicidad regulada por la LPDC pierde relevancia y resulta inaplicable, dado que la publicidad solo aplica antes de contratar, según su propia definición legislativa (artículo 28 LPDC).

Sin embargo, una vez suscrito la promesa, comienza a regir los deberes propios del cumplimiento de los términos, condiciones y modalidades

<sup>18</sup> El principio de integración publicitaria del contrato hace obligatorio el respeto de los términos y condiciones ofrecidos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la LPDC(...) En estos casos la comparación no se hará entre lo que se convino en el contrato y lo que el consumidor efectivamente recibió, sino entre lo que se ofreció y lo que finalmente recibió. Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno. Macarena Díaz de Valdés Haase, pág. 99.

<sup>19</sup> En general, el artículo 12 de la LPDC también se ha invocado cuando el proveedor inmobiliario incumple el plazo de entrega de la vivienda señalado, ya no en la publicidad del proyecto, sino en alguno de los contratos preparatorios celebrados con este. Así, por ejemplo, en "Ávila con Inmobiliaria Integral" (2016), el demandante se amparó en esta norma debido a que la recepción municipal del edificio se produjo dos meses después de la fecha indicada en la promesa de compraventa. Lo mismo ocurrió en "No se consigna con Inmobiliaria Pacal" (2015), donde se tuvo por acreditada la reiterada reticencia en el cumplimiento de la obligación de entregar el bien vendido en las fechas establecidas por el proveedor. Protección del Consumidor Inmobiliario en el Derecho Chileno. Macarena Díaz de Valdés Haase, pág. 107.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

contratadas conforme al artículo 12 LPDC, en este sentido, si la inmobiliaria, de manera formal y documentada (por ejemplo, a través de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp u otros medios), se comprometió a entregar el inmueble en un plazo determinado, de forma unilateral creó obligaciones para con el consumidor, debiendo sujetarse a su cumplimiento.

Por ello, el plazo establecido por la inmobiliaria debe considerarse como un compromiso serio, real y vinculante para dicha parte. Al contrario, de no otorgarse valor a este compromiso y permitir que las comunicaciones formales realizadas por el proveedor al consumidor carezcan de efectos, se incurriría en un abuso de la posición de poder de información del proveedor, lo cual sería contrario al **artículo 2 ter** de la **LPDC** que consagra el principio **pro consumidor**, así como al deber de **profesionalidad** establecido en el **artículo 23** de la misma ley.

En este sentido, y en línea con el razonamiento previamente expuesto, las comunicaciones emitidas por el proveedor deben ser tratadas con seriedad, dado que se trata de un profesional especializado en el ámbito inmobiliario, quien asume la responsabilidad de suscribir un contrato de compraventa relativo a una unidad habitacional que aún no existe legalmente (artículo 23 LPDC). En este contexto, el consumidor deposita su confianza en la información proporcionada por la inmobiliaria, ya que su decisión de compra se basa exclusivamente en los datos y compromisos entregados por el proveedor, sin la posibilidad de verificar directamente el estado del inmueble. Por ello, el proveedor debe comportarse de manera coherente con los derechos creados y con el compromiso asumido.

Así, al igual que en el apartado anterior, una vez que el proveedor se compromete a entregar el inmueble en cierto periodo de tiempo, la condición de la promesa de compraventa pasa de ser una condición suspensiva indeterminada a ser de un plazo (futuro y cierto) conforme al artículo 1554 Código Civil.

De esta manera, el consumidor podría argumentar que, en atención a la información entregada expresamente por el proveedor, en la que se establece un plazo de entrega, existe un incumplimiento contractual imputable al proveedor, debiendo la aseguradora permitir hacer efectiva la póliza de garantía.

Asimismo, existe incumplimiento al deber de información veraz y oportuna artículo 3 letra b) ,y al deber de profesionalidad, artículo 23 LPDC. Se sostiene que esta interpretación es la que mejor se ajusta al principio pro consumidor consagrado en el artículo 2 TER de la LPDC, el cual faculta al comprador para ejercer su derecho a la póliza de garantía y obtener la restitución de los pagos efectuados.

Como última aclaración, el consumidor podría de forma paralela solicitar los remedios contractuales establecidos en la LPDC por aplicación del artículo 3 letra e) y 12, junto con perseguir la responsabilidad infraccional por incumplimiento del deber de información veraz y oportuna artículo 3 letra b), conforme a la sanción del artículo 24 LPDC.



**C. En caso de que el plazo señalado por la inmobiliaria no sea considerado válido y prevalezca la condición suspensiva (obtención del certificado de recepción definitiva de obra), ¿tiene el consumidor derecho a solicitar la restitución de lo pagado y una indemnización por los perjuicios sufridos?**

Por un lado, bajo esta hipótesis, puede ocurrir, que la aprobación por parte de la DOM nunca llegue o se retrase indefinidamente, generando una incertidumbre prolongada sobre el momento en que se entendería fallida la condición suspensiva. Frente a esto, la doctrina jurídica debate si existe un plazo máximo para que las condiciones indeterminadas se cumplan. Algunos sugieren que el plazo podría ser de 5 años, conforme al artículo 739 del Código Civil, mientras que otros optan por el plazo de 10 años<sup>20</sup>, que es el tiempo general de prescripción en el derecho civil chileno<sup>21</sup>.

En palabras simples, al suscribir la promesa bajo una condición suspensiva indeterminada se puede estar años en una situación de incerteza jurídica, situación aún más grave si el comprador entregó parte del precio y requiere su restitución inmediata.

Lo relevante bajo esta premisa es que, a lo largo de todo el iter contractual, el consumidor mantiene el derecho de solicitar información precisa y completa acerca de la etapa y el estado en que se encuentran los trámites ante los organismos públicos competentes (artículo 3 b). En este contexto, el consumidor tendría el derecho de requerir a la inmobiliaria la entrega de los antecedentes más actualizados sobre el estado del trámite ante la DOM. De este modo, se podrá esclarecer si el retraso se debe efectivamente a la actuación de la DOM o, por el contrario, si resulta atribuible a una posible negligencia directa de la inmobiliaria, que podría haber presentado los documentos de manera incorrecta o anticipada, sin cumplir con los requisitos necesarios.

En este último caso, el consumidor podría esgrimir incumplimiento contractual imputable a la inmobiliaria, dado que el proveedor fue poco diligente en el cumplimiento del contrato, pudiendo ejecutar la póliza de garantía y perseguir la indemnización de perjuicios conforme al artículo 3 letra d) LPDC que obliga al proveedor a reparar todo el daño (daño emergente, lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño moral), como así también perseguir la responsabilidad infraccional por infracción al deber de profesionalidad (artículo 23) e incumplimiento de los términos y condiciones contractuales (artículo 12) sancionados con el artículo 24 LPDC. Esta sería la vía idónea del consumidor para reclamar indemnización y poder desentenderse de la promesa de compraventa.

<sup>20</sup> Iñigo de la Maza, "La condición suspensiva indeterminada, validez y caducidad" (2013): "Que en la especie nos encontramos en presencia de una condición suspensiva indeterminada —en cuanto no se fijó una fecha cierta para su cumplimiento— que no puede entenderse fallida a menos que hayan transcurrido diez años y el hecho no ocurre, en razón que ese es el plazo general máximo de prescripción que establece actualmente nuestro Código Civil." Más adelante, en el mismo considerando, se señala: "Asimismo, esta Corte en fallo de junio de 1947, señalaba: 'Para los efectos de determinar cuando las condiciones que afectan a un acto jurídico deben tenerse por fallidas, procede hacer una división de éstas en determinadas e indeterminadas, según la época en que pueden cumplirse, correspondiendo a las primeras precisamente aquellas en que se fija una época para el cumplimiento del hecho futuro e incierto que constituye la modalidad; siendo indeterminadas aquellas en que, para el cumplimiento del hecho incierto, no hay fijación de plazo en el futuro, pudiendo ser cualquier momento. Pero esto no quiere decir que, por indeterminada que sea la condición, no contenga un tope legal, cual es el plazo de prescripción de quince años (en ese entonces) dentro del cual puede cumplirse válidamente toda condición de carácter indeterminado'".

<sup>21</sup> Daniel Peñailillo, *Obligaciones* (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2003), 360-363.



Por otro lado, si el retraso se debe exclusivamente a la actuación de la DOM, y la inmobiliaria no ha establecido un plazo cierto de entrega, no se podrá imputar incumplimiento alguno del contrato de promesa a la inmobiliaria. Esto se debe a que el proveedor ha cumplido con todas las obligaciones exigibles para obtener la aprobación, lo que configura un riesgo inherente al negocio que el consumidor ha aceptado asumir. En tal caso, el comprador deberá esperar a que la DOM emita su pronunciamiento y luego se perfeccione la entrega, sin que sea posible ejecutar la póliza de garantía hasta que se presente algún indicio claro de incumplimiento imputable a la inmobiliaria. Para evitar esto, los consumidores a la hora de decidir con quién contratar deben preferir aquellas inmobiliarias que si comprometan plazos de entrega, ya que, como se ha mencionado, de acuerdo a su expertis son capaces de manejar al menos una noción temporal y por ende su incumplimiento constituye una infracción.

### **III. Conclusión**

De conformidad con los antecedentes y disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que las comunicaciones entre las partes, tanto previas como posteriores a la promesa de compraventa de inmuebles en blanco o verde, **generan obligaciones vinculantes para el proveedor inmobiliario**. Esta interpretación armónica de la LGUC y la LPDC, que en sus artículos 1 N° 4, 3 letra b), 12, 23 y 28 letra c) establece un marco de protección al consumidor basado en el deber de información veraz, profesionalidad y prohibición de publicidad engañosa, reafirma el principio de integración publicitaria (artículo 1 N°4 de la LPDC y artículo 18 inciso 5 de la LGUC), respaldada además por el artículo 2 ter de la LPDC que consagra el principio pro consumidor.

En consecuencia, el incumplimiento de las fechas de entrega comunicadas por las inmobiliarias, independientemente de la obtención de la recepción final de obras, **constituye un incumplimiento contractual que habilita al consumidor a ejercer sus derechos**. Estos incluyen la ejecución de la póliza de garantía (artículo 138 bis LGUC), la restitución de pagos y la indemnización por los perjuicios sufridos (artículo 3 letra e) LPDC). En ausencia de plazos específicos y ante retrasos por factores externos, el consumidor conserva el derecho a la información (artículo 3 letra b) LPDC). Además, si el retraso administrativo es atribuible a negligencia de la inmobiliaria, se activan la obligación de respetar los términos y condiciones del contrato (artículos 12), el deber de profesionalidad (artículo 23 LPDC) y la responsabilidad infraccional (artículo 24 LPDC).

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre la incorporación de fechas de entrega de proyectos inmobiliarios en comunicaciones previas a la firma de promesas de compraventa que resuelve la solicitud n° 34462541", 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.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**

**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

**PGG/**



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/SNAB7Z-093>