



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE CUMPLIMIENTO DE
ETIQUETADO EN LA VENTA DE
CALZADO.**

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° 35768136, ingresada por el solicitante mediante la plataforma Simple, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen Interpretativo sobre cumplimiento de etiquetado en la venta de calzado", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE CUMPLIMIENTO DE ETIQUETADO
EN LA VENTA DE CALZADO N° 35768136**

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 35768136 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 cumplimiento de la obligación de rotular el calzado que es comercializado en el país.

En particular, el solicitante pregunta si el rótulo puede estar presente en un trozo de cuero sobre el que se incorporará un adhesivo rotulado, siendo este conjunto colgado en la capellada del calzado o si, en cambio, el rótulo debe estar en una etiqueta o marbete pegada en la planta interior del calzado.

Así, para poder dar respuesta al tópico planteado se debe atender al Reglamento N° 17 sobre "Rotulación de Calzado" del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del año 2006 (en adelante "Reglamento de Rotulación de Calzado"), especialmente al alero de las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC")¹.

II. Interpretación jurídica

Inicialmente, cabe indicar que la regulación sobre la materia se dispone principalmente en el Reglamento de Rotulación de Calzado, específicamente en los artículos 3º, 4º y siguientes.

En dicho contexto, previamente es necesario tener en cuenta que las bases del ordenamiento jurídico obligan a interpretar las normas como parte de un "sistema normativo", unitario, armónico, completo y coherente. De este modo, no es de extrañar que lo que se suele llamar "derecho del consumidor" se encuentre repartido en diversos cuerpos normativos; pero que, sin embargo, componen un **único sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras**.

Así, el legislador, en el artículo 58 letra b) de la LPDC, estableció que corresponderá al SERNAC: "Interpretar Administrativamente **la normativa de protección de los derechos de los consumidores** que le corresponde vigilar", no limitándose a la mera interpretación de la Ley N°19.496, sino ampliándola respecto de toda la normativa sobre protección del consumidor

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del D.F.L N° 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que se encuentra dispersa en diferentes cuerpos normativos del ordenamiento jurídico. Lo anterior es ratificado por lo dispuesto en el artículo 58 inciso 1° de la LPDC: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley **y demás normas que digan relación con el consumidor**".

En atención a ello, en lo aquí pertinente, este Servicio procede a interpretar la normativa referente a la rotulación del calzado, la cual, sin encontrarse materialmente en la LPDC, forma parte integrante del sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras en Chile, además que en este caso, dicha normativa hace directa referencia a los derechos contenidos en la Ley N°19.496.

Continuando con el análisis, primero hay que distinguir entre rótulo y rotulación, pues a lo que se refiere el solicitante como "trozo de cuero" se corresponde con lo que el artículo 3° del Reglamento de Rotulación de Calzado define como "rótulo"²; a su vez, lo que el solicitante denomina "adhesivo rotulado" corresponde a la técnica de rotulación³ que se utilizará en el "trozo de cuero" o rótulo.

En dicho orden de ideas, respecto al rótulo, el Reglamento de Rotulación de Calzado exige en su artículo 3°, por definición, que este se encuentre: "(...) escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en hueco grabado o adherido al calzado" (destacado propio). Conforme a ello, es posible entender que la exigencia es que el rótulo se encuentre de manera permanente en el calzado.

Así, lo que el solicitante intenta presentar como un "rótulo", es decir, un trozo de cuero colgado de la capellada del calzado, no puede ser catalogado como tal, pues se entiende que este último es esencialmente desplazable o removible, alejándose de la noción de permanencia de la que se reviste la definición de un "rótulo" según el Reglamento de Rotulación de Calzado⁴.

En la misma línea, el Reglamento de Rotulación de Calzado en su artículo 5°, respecto al rótulo, indica que este: (...) deberá ser visible, encontrarse bien sujeto, estar al menos en el calzado del pie derecho, y ser fácilmente accesible.". Nuevamente, la expresión "bien sujeto" indudablemente se alinea con la noción de permanencia del rótulo al calzado, tal y como se entiende de su definición, consecuencia de ello, que el rótulo se encuentre colgando del calzado, no cumple el estándar de exigencia del Reglamento aludido.

Continuando, la obligación de rotulación de calzado, al ser información que el proveedor debe otorgar de manera imperativa, se corresponde con la Información Básica Comercial que debe otorgar el proveedor en el marco de la

² "Rótulo: marbete, etiqueta, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en hueco grabado o adherido al calzado."

³ "Rotulación: conjunto de inscripciones, leyendas o ilustraciones contenidas en el rótulo que informan acerca de las características del producto."

⁴ En este sentido, Contreras L y Gatica M., en "GPS CONSUMO: Guía Profesional", *Tirant lo blanch*, capítulo: "El de rotulación", página 254. Los autores señalan que (...) la rotulación del calzado tiene que efectuarse a través de sistemas tales como marcas permanentes indelebles o etiquetas impresas o bordadas, cosidas al producto".



venta de bienes, conforme al artículo 1° N° 3 de la LPDC⁵.

A su vez, la mentada obligación, es decir, la rotulación en los casos que corresponda, se encuentra prevista y sancionada en el artículo 29 de la LPDC, el que indica que: "El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado consulta de hasta 300 unidades tributarias mensuales".

Finalmente, el incumplimiento del deber de información a través de la rotulación es, igualmente, una infracción al artículo 3° letra b) de la LPDC, previsto y sancionado en conformidad al artículo 24 inciso 1° de la LPDC con una multa de hasta 300 UTM, esto toda vez que, la información que se otorga a través del rótulo se corresponde con las características relevantes del bien que se está adquiriendo, en este caso, la composición, medida y otros relativos al calzado en particular que se ofrece.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, este Servicio interpreta que, el rótulo del calzado debe estar en una condición permanente en el calzado, significando aquello que si el rótulo es colgado del calzado no se estaría cumpliendo con la exigencia del Reglamento de Rotulación de Calzado, vulnerando igualmente los artículo 1 N° 3 y 3 b) de la Ley N° 19.496.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre cumplimiento de etiquetado en la venta de calzado" 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.**

⁵ "3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica."





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

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ERA/GGP

Distribución:

- Destinatario
- Dirección Nacional
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División 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/8lJFTU-727>