

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL DEBER DE INFORMACIÓN EN EL SERVICIO DE ARRIENDO DE CANCHAS O ESPACIOS DEPORTIVOS POR MEDIO DE APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA O REDES SOCIALES.

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 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° 35804168, de fecha 3 de marzo de 2025.

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 el deber de información en el servicio de arriendo de canchas o espacios deportivos por medio de aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales", el que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL DEBER DE INFORMACIÓN EN EL SERVICIO DE ARRIENDO DE CANCHAS O ESPACIOS DEPORTIVOS POR MEDIO DE APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA O REDES SOCIALES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°35804168

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N°35804168 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") que emita un pronunciamiento respecto a los derechos que asisten a los consumidores que arriendan canchas o espacios deportivos a través de aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales. En particular, se solicita interpretar si este método de contratación cumple con los deberes de información establecidos en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC").

II. Interpretación jurídica

La presente solicitud de interpretación administrativa trata una práctica habitual en la contratación de servicios de recreación deportiva, como el llamado arriendo de canchas, a través de aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales.

La dinámica de contratación consiste en informar a los consumidores la disponibilidad de una cancha o recinto deportivo, a través de grupos de difusión creados al efecto en este tipo de plataformas. Cada cancha o recinto se encuentra destinado a la práctica de un deporte específico, previamente



determinado por el administrador de las canchas, en un horario y por un periodo de tiempo predefinido.

Bajo este contexto, el administrador del grupo inscribe a los jugadores según orden de llegada. Si la cancha o centro deportivo ha sido reservado por un grupo de jugadores, el administrador del grupo informa la indisponibilidad del recinto. Por contrapartida, cada jugador o equipo deberá pagar al administrador o un tercero, designado para tal efecto, el precio fijado para el recinto, los que pueden variar según horario o demanda.

Quién actúa como administrador del grupo de difusión suele ser también responsable de la coordinación y gestión en el uso de las canchas, así como de la entrega de información de cara a los consumidores. De esta manera, los miembros del grupo se mantienen informados de la disponibilidad de las canchas y condiciones de contratación en tiempo real.

En este escenario, se solicita interpretar la manera de dar cumplimiento a ciertos deberes establecidos en la LPDC, en particular, al deber de información veraz y oportuna establecido en el artículo 3 letra b) la LPDC. En efecto, la naturaleza esencialmente dinámica del mecanismo utilizado por éstos proveedores parece contrastar con la necesidad de informar al consumidor de manera previa, precisa y oportuna sobre las condiciones de contratación.

Como se ha mencionado en más de una ocasión, una de las principales técnicas de protección que prescribe la LPDC es la imposición de deberes de información al proveedor¹. En este sentido, cada proveedor debe suministrar al consumidor aquella información relevante para la elección de su producto, sea porque importa para la decisión del consumidor, o simplemente porque responde al cumplimiento de una obligación legal.

El objetivo detrás de esta imposición consiste en disminuir las asimetrías de información entre proveedores y consumidores, propiciando que, con un adecuado y mayor conocimiento sobre los productos y servicios disponibles en el mercado, el consumidor pueda elegir aquellos que más se adecúen a sus necesidades. En esencia, la información y el conocimiento se constituyen como el fundamento sobre el cual los consumidores pueden elegir libremente sus bienes y servicios.

Desde la perspectiva del consumidor, la información veraz y oportuna es un derecho de carácter irrenunciable de manera anticipada (artículo 4 LPDC). De tal manera, independiente del medio a través del cual se ejecute la contratación de consumo, o las circunstancias que la rodean, cada consumidor tiene derecho a ser informado, y por contrapartida, el proveedor tiene la obligación de suministrar dicha información.

¹ De la Maza, Iñigo (2013). "Comentarios al artículo 1º N° 3" en Iñigo De la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), Francisca Barrientos (coord.) *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Thomson Reuters. p.24.



En este sentido, y en respuesta a la hipótesis que origina este pronunciamiento, es dable considerar que el consumidor del servicio de arriendo de canchas -como cualquier otro consumidor- tiene derecho a conocer la identidad del servicio que se encuentra contratando; en qué consiste, su precio, disponibilidad, beneficios asociados, condiciones de contratación y, en definitiva, cualquier tipo de información relevante sobre el mismo. La circunstancia de que el proveedor utilice una plataforma de mensajería o red social como mecanismo de comunicación y contratación con los consumidores no le exonera de esta obligación.

La información suministrada debe ser cierta, comprensible y oportuna (artículo 3 letra b) LPDC). Por regla general, la oportunidad se condice con el momento previo a la contratación, pero no encuentra allí su límite. En términos prácticos, oportunidad se refiere al momento adecuado, cuando el consumidor lo necesite, lo que puede ocurrir antes, durante o después de la contratación².

Así, el proveedor del servicio de arriendo de canchas debe informar a sus consumidores los elementos antes mencionados, cuando el consumidor lo requiera. Aspectos tales como: el precio, el horario, el lugar donde se prestará el servicio, métodos de pago, ofertas asociadas, condiciones de contratación, entre otros, deben ser informados por el proveedor en el momento adecuado, y la mayoría de las veces con anterioridad a la solicitud de reserva o al pago del servicio.

La misma regla debe seguirse en aquellos casos en que la dinámica de contratación impulsa al proveedor a fijar rangos de precios según tipo de cancha o recinto, horario, flujo de demanda o factores similares. En tal caso, el proveedor debe informar la existencia de rangos (dado que su conocimiento es relevante para la elección del consumidor), la circunstancia que justifica su fijación y los precios asociados a cada rango.

Al respecto, se deben advertir dos cosas: en primer lugar, la relevancia de los aspectos recién mencionados demuestra que éstos deben ser conocidos por el consumidor con suficiente antelación. En este sentido, la información no puede ser entregada el momento inmediatamente anterior al pago del consumidor. Aquello atentaría contra el principal objetivo de la información, la cual permite al consumidor conocer, comparar y elegir el producto o servicio ofrecido por el proveedor (artículo 30 LPDC). Como se mencionó anteriormente, la información debe ser oportuna, es decir, en el momento adecuado, cuando el consumidor la necesite. Un listado de precios, dividido por rangos de acuerdo a las distintas circunstancias y visible para el público, bastará para cumplir con esta consigna.

² Isler, Erika (2013). "Comentarios al artículo 32" en Iñigo De la Maza y Carlos Pizarro (dirs.), Francisca Barrientos (coord.) *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Thomson Reuters. p.24.



En segundo lugar, es importante que los factores que impulsan la fijación de distintos rangos de precio se basen en criterios objetivos, previamente informados. De lo contrario, se estaría en presencia de una actuación discriminatoria, en tanto da lugar a tratos diferenciados entre consumidores en condiciones idénticas o similares. Aquello se encuentra expresamente prohibido por el artículo 3 letra c) de la LDPC.

En cuanto a los medios que debe emplear el proveedor para informar al consumidor, debemos señalar que, por regla general, la LPDC no obliga al proveedor a informar sobre la base de canales específicos. En este sentido, lo requerido por el legislador es conseguir el fin determinado (informar) dejando a libertad del proveedor los medios para conseguirlo. Sin perjuicio de lo anterior, de considerar la hipótesis inicial, y salvo casos particulares, es esperable que el medio utilizado para contratar con el consumidor sea también el empleado para informarlo. La coherencia entre ambos facilita el acceso a la información, a la vez que reduce la posibilidad de malentendidos por la falta de la misma, sin perjuicio de la utilización de otros medios destinados al efecto.

Finalmente, se debe mencionar que, en los casos en que una aplicación de mensajería instantánea o red social sea el medio de comunicación empleado por el proveedor para informar y contratar con el consumidor, corresponde que aquel sea, también, el canal a través del cual el consumidor pueda comunicarse con el proveedor, respecto de todas aquellas eventualidades que resulten de la ejecución contractual.

III. Conclusiones

Considerando los antecedentes y el análisis jurídico expuesto, se puede concluir que la utilización de aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales para el arriendo de canchas o espacios deportivos no exime a los proveedores de su obligación de cumplir con los deberes de la LPDC.

En particular, se debe respetar el derecho de los consumidores a recibir información veraz, oportuna y suficiente sobre los servicios ofrecidos, incluyendo precios, condiciones de contratación y cualquier otro dato relevante para su decisión de consumo, cuando el consumidor lo necesite.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del “Dictamen interpretativo sobre el deber de información en el servicio de arriendo de canchas o espacios deportivos por medio de aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales” 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



**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

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

RIN/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/DH0MSQ-539>