



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

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL ARTÍCULO 17 H DE LA LEY 19.496.

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; 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.



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/XVC9MR-572>



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 35969161, 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 el artículo 17 H de la Ley N° 19.496", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL ARTÍCULO 17 H de la Ley
19.496**

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 35969161, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 17 H de la Ley N° 19.496 (en adelante, "LPDC"), norma que regula las ventas atadas. El propósito es dilucidar si ciertas prácticas comerciales, que condicionan la obtención de descuentos o beneficios a la contratación de productos financieros específicos, se ajustan a la normativa vigente.

En particular, se solicita determinar si las ofertas de descuentos o bonificaciones que exigen el uso exclusivo de una tarjeta de crédito particular, o el financiamiento de una compra (como un vehículo) a través de una entidad designada por el proveedor, configuran un supuesto de venta atada, prohibido expresamente por el artículo 17 H de la LPDC.

II. Interpretación Jurídica



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/XVC9MR-572>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para responder a la pregunta planteada, es esencial analizar el concepto de venta atada, regulado por el artículo 17 H de la LPDC. La noción de venta atada, conocida también como venta ligada o empaquetamiento, se refiere a una estrategia de marketing para ofrecer al cliente un producto que, por sus características o por su novedad, se une a otro¹.

Esta disposición fue modificada por la Ley N° 21.398 (Ley Proconsumidor), que reemplazó su inciso final por los actuales incisos cuarto, quinto y sexto, que buscó fortalecer la protección de los consumidores al regular más detalladamente las ofertas con descuentos asociados a medios de pago propios y exigir una mayor transparencia en la información de los créditos.

La redacción actual del artículo 17 H, prescribe: *“Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:*

a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o por una sociedad de apoyo al giro.

¹ Barrientos Camus, F., De La Maza Gazmuri, I., & Pizarro Wilson, C. (Dirs.). (2021). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores* (2.ª ed. ampliada y actualizada hasta la Ley N° 21.398 de 2021). Página 398.



De igual forma, no podrá ofrecer descuentos asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor o por una empresa relacionada, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota. Además, cuando estos proveedores ofrezcan descuentos asociados exclusivamente al mencionado medio de pago, deberán informar previamente al consumidor el costo total del crédito, en caso de que éste opte libremente por dicha alternativa crediticia en más de una cuota.

Adicionalmente, se deberá expresar en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.”

De acuerdo con lo dispuesto por la norma citada y lo interpretado por este Servicio en la Circular sobre ventas atadas y ventas conjuntas contenida en la Resolución Exenta N° 0188 de 21 de marzo de 2019², “[l]os requisitos para que se configure una venta atada son los siguientes:

1. *Se vende un producto o servicio financiero,*
2. *Al realizar esa venta, se impone o condiciona al adquirente contratar otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y el proveedor del producto o servicio financiero:*
 - a. *No tiene el producto o servicio financiero disponible para contratarlo separadamente, en circunstancias que se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o*
 - b. *Tiene disponible el producto o servicio financiero en forma separada, pero en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.”*

Por tanto, y tal como lo establece la Circular en comento, para nuestra LPDC existirá venta atada “siempre que se imponga la adquisición de un producto o servicio financiero en forma adicional a otro, en las condiciones expuestas [...], incluso si los bienes o servicios que se pretenden ‘atar’ son prestados por proveedores distintos.”

Ese tipo de venta se encuentra expresamente prohibida.

Ahora bien, la hipótesis que se pregunta parece ser distinta a aquella contemplada en la norma, toda vez que se refiere a “ofertas exclusivas” con un medio de pago establecido, o bien, “descuentos especiales” en casos que un vehículo se adquiriera con un financiamiento determinado por una automotora, mas no a un condicionamiento o imposición, pues es el consumidor quien, libremente, deberá decidir si adquirir el bien a “precio normal” o a “precio oferta”, pagando a través de un determinado medio de pago o un crédito específico.

² https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9201_archivo_01.pdf





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sobre el particular, es importante mencionar que la promoción o descuento ofrecido respecto de un determinado bien no puede ser considerado un producto en sí mismo, sino que se trata, en el caso en comento, de un medio de pago que se rige por normas especiales y sectoriales, distintas a las del acto en el cual se utilizará.

Así, si bien la LPDC establece una prohibición a la limitación de medios de pagos, lo cierto es que no prohíbe que los proveedores puedan ofrecer promociones u ofertas que lleven al consumidor a inclinarse por un medio en vez de otro.

En efecto, la interpretación del Servicio, contenida en la Circular antes mencionada sostiene que “en el inciso 4° del Art. 17 H de la LPDC establece que no pueden restringirse los medios de pago a aquellos administrados u operados por el mismo proveedor o por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro, sino que solamente podrá ofrecer descuentos o beneficios adicionales al medio de pago administrado u operado por ella”.

De acuerdo con lo señalado, la hipótesis que se plantea en el requerimiento objeto de esta interpretación, no implica una restricción en la utilización de determinado medio de pago, es decir, no se traduce en que el producto objeto del contrato (un vehículo u otra cosa) sólo pueda ser adquirido con una forma de pago (el crédito de la automotora o una tarjeta de crédito del mismo establecimiento), sino que, para su adquisición, se ofrecen condiciones más ventajosas (en específico la rebaja del precio) en caso que el consumidor elija utilizar determinados medios.

En otras palabras, la hipótesis planteada no configura una venta atada. Esto se debe a que no siempre se trata de dos productos distintos y, fundamentalmente, la adquisición de uno no está condicionada o impuesta para obtener el otro. Manteniendo el consumidor, en todo momento, la libertad de adquirir el bien bajo las condiciones que le resulten más o menos beneficiosas.

Casos como el anterior no se encuentran prohibidos, toda vez que el legislador fue especialmente cauteloso en no impedir, a través de la regulación de las ventas atadas, los beneficios que suponen para los consumidores la adquisición de bienes mediante ofertas de dicha naturaleza.



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/XVC9MR-572>



Finalmente, aunque la situación no configure una venta prohibida por el artículo 17 H, es crucial recordar que el proveedor sigue plenamente sujeto a la LPDC. Esto implica el cumplimiento de normas claves como el artículo 3 letra b), que garantiza el derecho a una información veraz y oportuna; como también los incisos 5° y 6° del mismo artículo 17 H, los cuales regulan los descuentos asociados a medios de pago y exigencia de transparencia total en la información de créditos. Por último, el proveedor está obligado por los artículos 35 y 36 a que toda promoción u oferta sea clara en sus bases y duración, y a cumplir cabalmente lo prometido en ellas. Esta sujeción legal asegura que, más allá de la calificación específica de la oferta, los derechos del consumidor sean asegurados en todo momento.

III. Conclusión

Son ventas atadas, prohibidas por el ordenamiento jurídico, aquellas en que se vende un producto o servicio financiero, imponiendo o condicionando al consumidor la contratación de otros adicionales, especiales o conexos, cuya contratación separada no se encuentran disponibles o se ofrece en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor.

La situación planteada por el requirente no corresponde a un caso de venta atada, toda vez que se trata de un proveedor que ha sujetado una oferta respecto de la adquisición de un bien o servicio a la utilización de un medio de pago específico o la contratación de un crédito determinado, siendo el consumidor absolutamente libre de elegir si acepta las condiciones de la oferta o no.

Aquel tipo de ofertas no se encuentran reñidas con el ordenamiento jurídico y son válidas, en la medida que se cumpla lo dispuesto en la LPDC, especialmente en lo que dice relación con el derecho de información veraz y oportuna, lo dispuesto en el propio artículo 17 H y las condiciones de la oferta, según lo prescrito por el artículo 35 y 36.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el artículo 17 H de la Ley N° 19.496" que resuelve la solicitud de interpretación N° 35969161 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.**

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

AGC/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/XVC9MR-572>