

SERNAC PUBLICA LOS PRIMEROS DICTÁMENES INTERPRETATIVOS DE 2025

En virtud de sus facultades interpretativas (cuyo alcance está limitado solo para funcionarios del Servicio), el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") publicó los primeros cuatro dictámenes interpretativos de 2025, respondiendo a solicitudes de la ciudadanía sobre el sentido y alcance de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores ("LPDC") en diferentes materias.

Los cuatro dictámenes son los siguientes:

Dictamen Interpretativo sobre el cómputo del plazo en el ejercicio del derecho a retracto

El SERNAC se refiere al cómputo del plazo de 10 días para el ejercicio del Derecho a Retracto, indicando que se trata de días corridos.

Aunque el artículo 3 bis de la LPDC no señala expresamente cómo debe computarse dicho plazo, el Servicio realiza un análisis armónico de la LPDC, las disposiciones generales del Código Civil y la jurisprudencia nacional, concluyendo que se trata de un plazo en días corridos.

Asimismo, señala que para que el consumidor se encuentre dentro del plazo establecido, basta con que exprese su voluntad de dar término al contrato de manera unilateral, utilizando los mismos medios que empleó para su celebración.

Revisa el contenido completo de este Dictamen en el siguiente [link](#).

Dictamen Interpretativo sobre deberes de seguridad en parques privados

El SERNAC se refiere a los deberes de seguridad que deben cumplir los proveedores de servicios recreacionales en parques privados. El Servicio advierte que estos deberes varían según los servicios ofrecidos y las condiciones específicas del parque y, a su vez, limita la interpretación a los deberes de seguridad en el acceso y desplazamiento al interior del parque.

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

Ahora bien, los deberes de seguridad se concretizan en, al menos, los siguientes:

- Otorgar seguridad al interior y en el acceso de todos los espacios que sean puestos a disposición de los consumidores.
- Demarcación, mantención y cuidado de los senderos y/o caminos al interior del parque y que son dispuestos para la circulación de los consumidores al interior del mismo.
- Contar con un procedimiento y/o protocolo de seguridad.
- Proporcionar auxilio y soporte básico a los consumidores en el caso de accidentes.
- Brindar toda la información necesaria a los consumidores respecto al uso del servicio.

Revisa el contenido completo de este Dictamen en el siguiente [link](#).

Dictamen interpretativo sobre los deberes de los proveedores en relación al artículo 12 C

Conforme al inciso final del artículo 12 C de la LPDC, el SERNAC ha señalado la forma en que el proveedor de vehículos motorizados nuevos debe cumplir con el deber de entregar un vehículo de reemplazo a los consumidores, especificando que dicho bien debe cumplir con las condiciones especiales del que está sujeto a reparación.

Asimismo, el Servicio dispone que, por un lado, en el marco del ejercicio de la garantía legal, el proveedor no podrá exigir el cumplimiento de requisitos adicionales a los establecidos en la normativa aplicable y, por otro, en el ámbito de la garantía convencional, el proveedor no podrá imponer otras condiciones o requisitos adicionales a los que hayan sido previamente informados al consumidor al momento de la contratación, y que sean necesarios para la procedencia de dicha garantía.

Revisa el contenido completo de este Dictamen en el siguiente [link](#).

Dictamen Interpretativo sobre alcance del derecho a la devolución de la cantidad pagada en el ejercicio de la garantía legal ante la compraventa de automóviles

El SERNAC esclarece el alcance de la opción de “devolución de la cantidad pagada” en el marco de la aplicación de la garantía legal en

la compraventa de automóviles, indicando que el proveedor deberá restituir al consumidor, tanto el precio del vehículo, como los impuestos correspondientes (como el IVA), los cuales ya están incluidos en el precio ofertado.

Asimismo, el Servicio señala que los gastos con ocasión del acto de consumo, si bien no forman parte de la “devolución de la cantidad pagada”, estos pueden ser calificados como un daño emergente sufrido por el consumidor, de manera tal que este podrá pedir la indemnización de perjuicios en contra del proveedor incumplidor.

Revisa el contenido completo de este Dictamen en el siguiente [link](#).

Autores: Guillermo Carey; Mónica Pérez; Eduardo Reveco