

ORD.: 1651

ANT.: Oficio N° 82719, de 16/11/2021,
de la H. Cámara de Diputados de la
República de Chile.

MAT.: Solicitud de información en
materia que indica.

SANTIAGO, 28 DE FEBRERO 2022

DE: LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
TEATINOS 50, PISO 1
SANTIAGO

A: HONORABLE DIPUTADO JUAN FUENZALIDA COBO

DIPUTADO DE LA REPÚBLICA
CONGRESO NACIONAL
CÁMARA DE DIPUTADOS
PEDRO MONTT S/N°, VALPARAÍSO, REGIÓN DE VALPARAÍSO
ofiscalizacion@congreso.cl juan.fuenzalida@congreso.cl

A: HONORABLE DIPUTADO CRISTHIAN MOREIRA BARROS

DIPUTADO DE LA REPÚBLICA
CONGRESO NACIONAL
CÁMARA DE DIPUTADOS
PEDRO MONTT S/N°, VALPARAÍSO, REGIÓN DE VALPARAÍSO
ofiscalizacion@congreso.cl cristhian.moreira@congreso.cl

**A: HONORABLE DIPUTADO ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE
HERRERA**

DIPUTADO DE LA REPÚBLICA
CONGRESO NACIONAL
CÁMARA DE DIPUTADOS
PEDRO MONTT S/N°, VALPARAÍSO, REGIÓN DE VALPARAÍSO
ofiscalizacion@congreso.cl evr@congreso.cl

De mi consideración:

En respuesta a la solicitud de información presentada a este Servicio, por su intermedio, por parte de los H. Diputados de la República de Chile señores Juan Fuenzalida Cobo, Cristhian Moreira Barros y Enrique Van Rysselberghe Herrera, de fecha 16 de noviembre de 2021, mediante la cual se requiere información

acerca de eventuales vulneraciones a los derechos de los consumidores en relación con la prueba de productos y vestuario, informo a ud. lo siguiente:

1.- La pandemia y sus consecuentes restricciones y medidas sanitarias han causado que el comercio y los actos de consumo se adapten a nuevas circunstancias y modalidades de funcionamiento. Un ejemplo de ello es el crecimiento explosivo del comercio electrónico.

2.- Algunas medidas excepcionales han significado limitaciones para los consumidores en virtud del cuidado de la salud, como la imposibilidad de utilizar los probadores de vestuario, con el objeto de evitar el contacto físico con las prendas de vestir y proteger a los consumidores de un eventual contagio del virus.

3.- Sobre esta materia, es relevante destacar el derecho básico que asiste a los consumidores **a la información veraz y oportuna respecto del bien**, consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC). Aplicado al presente caso, éste se traduce en que los consumidores tienen derecho a tener toda la información respecto de la talla y características relevantes de las prendas, más no la posibilidad forzosa de probar los productos antes de su adquisición, puesto que nuestra legislación no contempla dicha facultad.

En este sentido, y con el objeto de avanzar hacia el acceso a la información respecto de las tallas de las prendas de ropa, el SERNAC realizó un estudio exploratorio para la armonización, clasificación y estandarización de tallas de vestuario femenino en Chile al cual se puede acceder mediante este link: https://www.sernac.cl/portal/619/articles-64732_archivo_01.pdf

4.- Añadido a lo anterior, los consumidores tienen derechos que los resguardan aunque no se hayan probado las prendas. Entre ellos, el consumidor puede ejercer su **derecho a retracto** en los términos del artículo 3 bis de la LPDC, es decir, en el supuesto de que el bien sea adquirido por medios electrónicos o mediante comunicación a distancia, o si a pesar de adquirirlo de forma presencial, el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

5.- También es preciso indicar que si un consumidor tiene un inconveniente respecto del bien comprado, en virtud de alguna falla o deficiencia, siempre tendrá el **derecho de exigir la garantía legal** en el plazo dispuesto para ello en el artículo 20 de la LPDC. Asimismo, si el proveedor incluye en la compra una garantía voluntaria o de satisfacción, esto es la posibilidad que el consumidor efectúe un cambio o solicite la devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados para la garantía legal, deberá ser respetado y constituirá un derecho de los consumidores.

En efecto, este mismo derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros, y permite ejercerlo, asimismo, "cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado"

(letra c) artículo 20 LPDC), o “cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra” (letra d) artículo 20 LPDC).

6.- Con el propósito de proteger los derechos de los consumidores en el contexto de la pandemia provocada por el Coronavirus (Covid-19), es preciso informar que el Servicio Nacional del Consumidor dictó diversas Circulares Interpretativas con criterios y conceptos matrices para hacer frente a las particularidades surgidas en el comercio producto de las medidas sanitarias, estableciendo directrices que protejan y resguarden los derechos de los consumidores en tal contexto.

Así, en cuanto a la interrogante planteada respecto de las medidas y recomendaciones adoptadas por este Servicio, podemos citar la Circular Interpretativa sobre el resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones frente a la pandemia provocada por el Coronavirus¹; la Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia²; la Circular Interpretativa sobre la suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19³; y, la Circular Interpretativa sobre la contratación a distancia durante la pandemia⁴.

7.- Por último, es preciso informar que si se detectan infracciones a los derechos de los consumidores, se investigarán y evaluarán las acciones de protección que sean pertinentes.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

¹ Resolución Exenta N° 371 de fecha 23 de abril de 2020, que aprueba Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de las medidas alternativas de cumplimiento, suspensión, extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por Coronavirus (COVID-19), que contiene los conceptos matrices y criterios que maneja la Institución en relación al resguardo de la salud de los consumidores durante la pandemia del Coronavirus, aplicable a los mercados definidos y trabajados por el Servicio Nacional del Consumidor. En línea, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58529.html>

² Resolución Exenta N° 360 de fecha 20 de abril de 2020, que aprueba Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el Coronavirus (COVID-19), que contiene los conceptos matrices y criterios que maneja la Institución en relación a las buenas prácticas de las empresas durante la pandemia, aplicable a los mercados definidos y trabajados por el Servicio Nacional del Consumidor. En línea, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58521.html>

³ Resolución Exenta N° 340 de fecha 9 de abril de 2020, que aprueba Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada de COVID-19, que contiene los conceptos matrices y criterios que maneja la Institución en relación a la suspensión de garantías en los mercados definidos y trabajados por el Servicio Nacional del Consumidor. En línea, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58446.html>

⁴ Resolución Exenta N° 326 de fecha 6 de abril de 2020, que aprueba Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19, que contiene los conceptos matrices y criterios que maneja la Institución en relación a la contratación a distancia en los mercados definidos y trabajados por el Servicio Nacional del Consumidor. En línea, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-58438.html>



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Lucas Ignacio
Del Villar Montt

Firmado digitalmente por
Lucas Ignacio Del Villar
Montt
Fecha: 2022.02.28 15:40:48
-03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

CDN/CCP/MJAL/GGP

Distribución:

Destinatario – Gabinete - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa - Subdirección Fiscalización-
Oficina de Partes