

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES A LOS
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE ASESORÍA JURÍDICA,
QUE RESUELVE LA SOLICITUD N°
61.351.**

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 considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 61.351, de fecha 20 de marzo de 2023.

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 la aplicación de la ley de protección de los derechos de los consumidores a los contratos de prestación de servicios de asesoría jurídica, que resuelve la solicitud N° 61.351", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORÍA JURÍDICA, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 61.351.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 61.351 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en particular respecto de su aplicación a los contratos de servicios de asesoría jurídica, específicamente para clarificar, en caso que la ley sea aplicable, ante quiénes pueden dirigir sus reclamos por incumplimientos de contrato, negligencia en la prestación del servicio u otros inconvenientes asociados a la asesoría jurídica.

II. Interpretación jurídica

Para dar una adecuada respuesta a la solicitud, es preciso identificar los elementos propios de la relación de consumo, comprender a cabalidad las definiciones de éstos y analizar si pueden, o no, encuadrarse en la dinámica de los servicios de asesoría jurídica que prestan los estudios jurídicos o de abogados en Chile.

A. Ámbito de aplicación de la LPDC:

La LPDC establece en su artículo 1° su objeto general, correspondiente a normar las relaciones de consumo, esto es, aquellas en que existe un consumidor de bienes o servicios y un proveedor de los mismos.

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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este sentido, el artículo 1º inciso segundo número 1 de la LPDC, define a los **consumidores** como “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”. Por su parte, el número 2 del mismo artículo define a los **proveedores** como “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”. Seguidamente, la parte final de la norma citada exceptúa de la definición de proveedor, a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

En consecuencia, de las normas citadas podemos colegir que son relaciones de consumo aquellas que se establecen entre un proveedor y un consumidor, en virtud de las cuales el primero, de forma habitual, comercializa o produce un bien o presta un servicio al segundo quien paga por él un precio o tarifa.

En lo que respecta a los servicios jurídicos, es menester verificar que todos los elementos establecidos en la LPDC para su aplicación se encuentran presentes, debiendo evaluarse también la procedencia de la excepción dispuesta en la parte final del numeral 2 previamente citado, relativa a las personas que posean título profesional y ejerzan su actividad de forma independiente.

Sobre aquello es importante precisar que si bien la LPDC no distingue entre el tipo de persona *-natural o jurídica-*, que puede ser considerada proveedor, sí lo hace respecto del sujeto del cual resulta aplicable la excepción, dado que **sólo las personas naturales pueden tener un título profesional**.

Por lo tanto, en la medida que un consumidor contrate el servicio de asesoría jurídica con una persona jurídica, entendiendo como tal a un estudio jurídico, *staff*, empresa u otro tipo de organización similar; estaría en presencia de lo que la LPDC define como **proveedor**, para este tipo de servicios profesionales. En cuanto al resto de los elementos, en los servicios jurídicos por regla general, se cumplirán todos ellos (prestación de un servicio, habitualidad y el pago de un precio o tarifa).

B. El contrato de prestación de servicios de asesoría jurídica:

A continuación, corresponde abordar aquellos aspectos relativos al **contrato de prestación de servicios y a los términos y condiciones** que el proveedor, entendido en los términos anteriormente expuestos, propone al consumidor, toda vez que, atendido a la especialidad del servicio objeto de la consulta, este Servicio estima que las asimetrías intrínsecas de la relación de consumo podrían acentuarse.

De este modo, cobra relevancia lo dispuesto por el artículo 3º número 6 de la LPDC, que define el contrato **de adhesión** como *aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido*. Esto, atendido que los servicios jurídicos generalmente se prestan a través de contratos de adhesión.

Este escenario fue anticipado por el legislador, reflejándose particularmente en el Título II, Párrafo 4º de la LPDC sobre Normas de equidad en las



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/QYIKJS-354>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión (artículos 16 y siguientes). Dicho apartado establece una serie de restricciones y prohibiciones para el proveedor, cuyo incumplimiento tiene como consecuencia que la disposición no producirá efectos.

En efecto, aquellos bienes y servicios especializados tienen una mayor significancia para el legislador y el órgano fiscalizador, como es el caso de la prestación de servicios especializados, como la asesoría jurídica profesional, cuyo proveedor no sólo debe cumplir con la regulación propia del giro, sino que además con las disposiciones de la LPDC, en todo el ciclo de la relación de consumo. Quedando también sujeto a la fiscalización del cumplimiento de la LPDC, por el SERNAC.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, en la medida que el sujeto que presta el servicio de asesoría jurídica cumpla con los requisitos dispuestos por la ley para ser considerado proveedor, le serán aplicables todas las disposiciones de la LPDC, quedando, por tanto, sujeto a la fiscalización y monitoreo de su cumplimiento por parte de este Servicio, pudiendo, asimismo, dirigirse en su contra las acciones dispuestas por dicha ley

En consecuencia, en tales casos, los consumidores podrán reclamar sus derechos de forma directa ante el proveedor por los canales dispuestos para ello; presentar reclamos a la autoridad administrativa competente (SERNAC) y, recurrir ante los tribunales de justicia conforme a las normas del Título IV de la Ley, **De los procedimientos a que da lugar la aplicación de la ley;** para exigir el cumplimiento de sus derechos y, en caso que procedan, las indemnizaciones correspondientes.

Por el contrario, si los servicios son contratados con un profesional (persona natural) que ejerce su actividad de manera independiente, no estamos frente a un proveedor y, por tanto, no existe una relación de consumo por lo que no son aplicables las normas establecidas en la LPDC.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre la aplicación de la ley de protección de los derechos de los consumidores a los contratos de prestación de servicios de asesoría jurídica, que resuelve la solicitud N° 61.351" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.



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/QYIKJS-354>



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 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.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

NPC/GGP/EOR

Distribución:

- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- 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/QYIKJS-354>

