



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º**

**SANTIAGO,**

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE RETIRO EN TIENDA, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N° 34463985**

**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; y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**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 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° 34463985.

**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 retiro en tienda, que resuelve la solicitud N° 34463985", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE RETIRO EN TIENDA, QUE  
RESUELVE LA SOLICITUD N° 34463985**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 34463985 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 16 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores (en adelante, "LPDC").

En concreto, se requiere interpretar si un cobro por retiro en tienda en ventas por internet se ajusta a la Ley N° 19.496, particularmente al artículo 16 letra b). Adicionalmente, se solicita que se indique si es legal que en las ventas por internet sólo exista la modalidad de despacho a domicilio con un cobro adicional al precio del bien comprado.

**II. Interpretación jurídica**

El artículo 16 letra b) establece que: *"No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica"*.

Tal como señaló este Servicio en la Resolución Exenta N° 931, de 2021, que aprueba la Circular Interpretativa sobre Criterios de Equidad en las Estipulaciones Contenidas en Contratos de Adhesión de Consumo<sup>1</sup>, el propósito del numeral en comento es prohibir al proveedor, durante la etapa de ejecución del contrato, que establezca de manera unilateral y arbitraria un incremento de precios por (i) servicios (ii) accesorios (iii) financiamientos (o ajustes monetarios), u (iv) otros recargos, lo que no es sino una especificación de lo dispuesto en el artículo 16 letra a), en el que se hace expresa referencia a dejar sin efecto cualquier cláusula que permita el aumento unilateral del precio o tarifa en los contratos de adhesión redactados por el proveedor.

En este sentido, como se interpreta en la Circular, debemos entender que lo que se prohíbe es la imposición de "prestaciones adicionales no consensuadas por el consumidor"<sup>2</sup>, sancionando, por tanto, el hecho que el proveedor imponga unilateralmente una prestación no existente al momento de la celebración del contrato, aumentando su precio, agravando, con ello, la obligación del consumidor que o no tiene la consiguiente contraprestación o, teniéndola, no ha sido consentida por él.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> En [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611_archivo_01.pdf)

<sup>2</sup> BARRIENTOS CAMUS, Francisca, "artículo 16 b)" en PIZARRO WILSON, Carlos- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo- BARRIENTOS CAMUS, Francisca. "La Protección de los derechos de los consumidores" Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores, ob. cit, p. 313.

<sup>3</sup> TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio y VALDIVIA OLIVARES, José Miguel, "Contrato por adhesión", Editorial Jurídica de Chile, (1999), p. 101.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De la redacción del artículo 16 letra b) podemos colegir que no estamos frente a una prohibición absoluta, pues establece requisitos que, de cumplirse, otorgarán validez a la cláusula. Dichos requisitos, copulativos por cierto, son: i) que los aumentos signifiquen **prestaciones adicionales**, ii) que puedan ser **libremente aceptados o rechazados** por el consumidor<sup>4</sup>, y iii) que **se consignen de forma separada**.

Así las cosas, para el caso en comento, debemos analizar si la cláusula de cobro por retiro en tienda cumple -o no- con dichos requisitos, en otras palabras, si el retiro en tienda puede ser considerado como un servicio adicional por el cual se deba pagar un precio y, en caso que corresponda, si la cláusula que lo establece está consignada de forma separada en el contrato y puede ser aceptada o rechazada libre y específicamente por el consumidor.

En primer lugar, debemos precisar que un contrato de consumo por el cual el proveedor vende una cosa al consumidor no es sino un contrato de compraventa y, tal como se dispone en el artículo 1793 del Código Civil, en él "una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero". En el mismo sentido, el artículo 1824 del mismo Código, establece que las "obligaciones del vendedor se reducen en general a dos: la entrega o tradición, y el saneamiento de la cosa vendida." Por su parte, el artículo 684 N° 4 del mismo cuerpo legal, al referirse a la tradición, prescribe: "La tradición de una cosa corporal mueble deberá hacerse significando una de las partes a la otra que le transfiere el dominio, y figurando esta transferencia por uno de los medios siguientes: 4º. Encargándose el uno de poner la cosa a disposición del otro en el lugar convenido".

De acuerdo con las disposiciones antes citadas, en la compraventa de un bien, el proveedor (vendedor) y el consumidor (comprador) tienen obligaciones recíprocas; mientras la del consumidor consiste en pagar el precio, la del proveedor consiste en dar el objeto ofrecido, es decir, entregarlo materialmente con ánimo de transferir el dominio, particularmente poniendo la cosa vendida a disposición del comprador en el lugar convenido. Dichas obligaciones son esenciales, por tanto, no se concibe compraventa de un bien en la que el proveedor no deba darlo ni el consumidor pagar por él, por lo que tampoco parece concebible que, siendo una obligación inherente al contrato, el proveedor cobre un precio adicional por el mero cumplimiento de lo acordado, pues éste no es un servicio adicional sino que corresponde al cumplimiento de la obligación propia del contrato que pesa sobre el proveedor.

En segundo lugar, si bien el proveedor deberá siempre dar lo comprado sin que ese sólo hecho signifique un costo adicional para el consumidor, no existe una forma particular en que deba cumplir con dicha obligación, es decir, no existe disposición alguna que establezca una modalidad específica en que el proveedor deba entregar lo vendido.

Esto, que parece sencillo en el marco de las compraventas realizadas de forma presencial, se complejiza en el comercio electrónico, pues no hay una interacción directa ni con el proveedor ni con el bien que se compra, por lo cual, generalmente, los proveedores recurren a diversas formas de entrega, siendo las más usuales, el despacho (por sí o por terceros) y el retiro en tienda.

---

<sup>4</sup> Cabe resaltar que el silencio no constituye aceptación (artículo 3 letra a) LPDC) y su sanción será la nulidad absoluta





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Dado lo anterior, si bien por las características de la compraventa en el marco del comercio electrónico, parece evidente que el proveedor pueda ofrecer diversas opciones para cumplir con su obligación de entregar (dar), siguiendo lo dicho anteriormente y atendido que la normativa que regula la compraventa no distingue, el proveedor no podrá, en el cumplimiento de dicha obligación, establecer una carga monetaria adicional para el consumidor, es decir, no podrá forzar al consumidor a consentir en el pago de una determinada suma por el cumplimiento de una obligación que no le es propia y, en caso de hacerlo, la cláusula en la que consta dicha obligación es abusiva a la luz del artículo 16 letra b) de la LPDC.

Así, el proveedor que además de vender en el comercio a distancia, cuenta con las tiendas físicas en donde hay disponibilidad para adquirir los productos, **sólo cumplirá con la obligación esencial que emana del contrato de compraventa en la medida que establezca, al menos, una modalidad gratuita de entregar la cosa comprada al consumidor.**

Por su parte, si el proveedor ofrece, además de una forma gratuita de cumplir con su obligación de dar, otra manera de entregar el objeto comprado a través de un servicio adicional por el cual cobra un precio, en una cláusula específica que el consumidor puede aceptar o rechazar libremente, no estaríamos frente a un caso de cláusula abusiva, pues cumple con los requisitos prescritos en el artículo 16 letra b) LPDC, para su validez. Así, por ejemplo, si el proveedor, además de una forma de entrega gratuita, ofrece, a cambio de un precio, el retiro en alguna tienda específica a elección del consumidor o en un plazo menor al normal y ello lo consigna separadamente en el contrato, pudiendo el consumidor aceptar o rechazar dicho ofrecimiento, la cláusula en que consta no sería abusiva pues efectivamente estamos en presencia de un servicio adicional (colocar la cosa en determinado lugar o apresurar su disponibilidad) que, en caso de no ser aceptada, no afectará el cumplimiento de la obligación esencial del proveedor, entregar la cosa.

En el mismo sentido, el servicio de despacho puede ser considerado un servicio adicional y, por tanto, cobrar un precio por él, siempre que exista, además, una forma de entrega gratuita; que el servicio se consigne separadamente en el contrato, y que el consumidor pueda manifestar su voluntad libremente en torno a aceptarlo o rechazarlo, caso en el cual la cláusula en la que está consignado, no tendrá el carácter de abusiva. Estaríamos en esta situación, por ejemplo, si el proveedor ofrece retiro en tienda gratuito y mediante el pago de un precio, el despacho a domicilio, pudiendo el consumidor aceptarlo o rechazarlo separadamente.

En tercer y último lugar, debemos referirnos a las obligaciones del proveedor relativas a la información básica comercial respecto del precio.

El inciso 1º del artículo 30 de la LPDC establece que es deber de los proveedores dar a conocer al público de los precios de los bienes que expendan; por su parte, en su inciso 2º prescribe que el precio deberá indicarse de un modo claramente visible permitiendo al consumidor, de manera efectiva, ejercer su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo; y continúa, en su inciso 5, estableciendo que *"el monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes"*. Lo anterior, debe ser relacionado con lo dispuesto en el artículo 1º inciso 2º numeral 3: *"Para los efectos de esta ley se entenderá por:*



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/UFIWJB-696>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3.- *Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.*

[...]

*Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde dicho servicio.”*

Estas disposiciones, para efectos del comercio electrónico, deben ser relacionadas con lo dispuesto en el Reglamento de Comercio Electrónico<sup>5</sup> (en adelante, “Reglamento”).

En su artículo 3 N° 5, el Reglamento dispone que el costo total es el valor total de adquisición de un producto o contratación de un servicio, incluidos el precio, los impuestos, gastos adicionales de transporte o despacho, entrega o postales, comisiones y/o cualquier otro gasto que proceda que sea de cargo del Consumidor, expresado en moneda de curso legal.

Por su parte, reafirmando lo dispuesto por la LPDC, el Reglamento, en su artículo 5, establece que todos los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor en virtud de dicho reglamento, constituyen, para todos los efectos, información básica comercial y, por tanto, por aplicación de las reglas generales, debe ser suministrada “al público” (y no sólo a los compradores), y por ende, debe estar disponible desde antes de iniciar el proceso de compra.

En su artículo 11, refiriéndose al costo total, prescribe que si éste incluye costos de transporte, despacho o entrega, éstos deberán ser desglosados del total, de forma previa a la contratación.

El artículo 10, establece que la información que dicho artículo enumera debe ser entregada de forma previa a la contratación y comprende, para lo que nos convoca, los términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a éste, y el detalle de cualquier otro cobro, dentro del costo total, que deberá solventar el consumidor (numeral 1), los términos y condiciones de la entrega, despacho, retiro del producto o prestación del servicio (numeral 3), y el costo total del producto o servicio ofrecido (numeral 4).

Es importante mencionar que, cuando el Reglamento se refiere a que la información debe entregarse “de forma previa a la contratación”, aplicando una interpretación sistemática y pro consumidor, debemos entender que se está refiriendo, a que sea entregada antes de iniciar el proceso de contratación, toda vez que estamos en presencia de información básica comercial.

En el mismo sentido, el artículo 13, al regular la obligación del proveedor de informar sobre la entrega, despacho o retiro del bien adquirido, establece se deberá informar claramente al consumidor sobre las formas o medios a través de los cuales se podrán despachar, entregar o retirar los productos, así como el costo total del despacho o entrega; la fecha en que el bien estará disponible para retiro o el lapso que su entrega o despacho tardará, indicando si son días hábiles o corridos y el mecanismo a través del cual el consumidor podrá realizar consultas sobre el estado de la entrega o despacho y/o reclamos en

<sup>5</sup> Decreto N° 6 que Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1160403>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

caso de retraso en la entrega o despacho del producto, según corresponda. Asimismo, deberá informar que el operador de la plataforma es quien prestará el servicio de despacho o haga entrega del producto, cuando así sea.

Es de destacar que la regulación (legal y reglamentaria) que acabamos de mencionar se hace cargo además de un problema propio del comercio electrónico conocido como patrones oscuros o dark patterns, entendidos como aquellas estrategias que se utilizan en los sitios web y aplicaciones que obligan a las personas a hacer cosas que no quieren, como comprar o registrarse en algo.

En específico, la conducta que estamos analizando (la contratación electrónica mediante el pago por despacho o retiro en tienda sin mediar información previa) corresponde a lo que se conoce como costos escondidos, ocultos o cobros por goteo y consiste básicamente en revelar cargos previamente no revelados a los usuarios justo antes de realizar una compra. Así, estaremos frente a un patrón oscuro en aquellos casos en que el consumidor se entera de costos adicionales al momento final de la compra que, además de ser una infracción a la normativa relativa a la información que el proveedor está obligado a entregar, constituye una cláusula abusiva en caso que no le permita seguir comprando a menos que la acepte sin poder rechazarla de forma separada.

De lo expuesto, a juicio de este Servicio, en aquellos casos en que el proveedor sólo ofrezca formas de hacer la entrega que impliquen un pago adicional para el consumidor que no se consigne separadamente y no pueda aceptarse o rechazarse libremente por él, estamos en presencia de **cláusulas abusivas**, de conformidad con lo prescrito por el artículo 16 letra b) de la LPDC, **además de configurar un tipo de patrón oscuro** (cobro por goteo o costo oscuro) el cual se encuentra sancionado expresamente por el artículo 30 inciso 2° de la LPDC.

En consecuencia, no sería abusiva la cláusula en que el proveedor ofrece, además de una forma gratuita, en sus propias tiendas, de cumplir con su obligación de dar, otra manera de entregar (dar) el objeto comprado a través de un servicio adicional por el cual cobra un precio, siempre que el consumidor pueda aceptarlo o rechazarlo libremente, toda vez que cumpliría con los requisitos prescritos en el artículo 16 letra b) LPDC. Así, por ejemplo, si el proveedor, además de una forma de entrega gratuita, ofrece retiro en alguna tienda específica a elección del consumidor o en un plazo menor al normal, de forma separada en el contrato, cobrando por ello un precio, mientras el consumidor puede aceptarla o rechazarla, dicha cláusula no sería abusiva pues efectivamente estamos en presencia de un servicio adicional (colocar la cosa en determinado lugar o apresurar su disponibilidad) que, en caso de no ser aceptada, no afectará el cumplimiento de la obligación esencial del proveedor, entregar la cosa.

En el mismo sentido, tampoco sería abusiva aquella cláusula en la que el proveedor ofrezca el servicio de despacho pues éste puede ser considerado un servicio adicional y por tanto cobrar un precio por él, siempre que exista, además, una forma de entrega gratuita; que el servicio se consigne separadamente en el contrato, y que el consumidor pueda manifestar su voluntad libremente en torno a aceptarlo o rechazarlo. Estaríamos en esta situación, por ejemplo, si el proveedor ofrece retiro en tienda gratuito y como



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/UFIWJB-696>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

opción pagada adicional, despacho, opción que puede ser aceptada o rechazada separadamente.

Al contrario, serán abusivas todas aquellas cláusulas en las que el proveedor obligue al consumidor a pagar, además del precio de la cosa, un costo extra por el mero cumplimiento de la obligación de entregar, pues ello no corresponde a un servicio adicional. Asimismo, serán abusivas las cláusulas antes descritas que no se consignen separadamente en el contrato y que no permitan ser aceptadas o rechazadas de manera individual por el consumidor, como aquellas en las que se limita la entrega a una determinada forma (despacho, por ejemplo) de cargo del consumidor (pues se le impone el pago de un precio por ello).

En dichos casos, además de la abusividad de las cláusulas, estamos en presencia de infracciones a la LPDC tanto en lo que dice relación con el derecho básico de información veraz y oportuna como a la configuración de patrones oscuros, referentes a precios por goteo.

### III. Conclusión

Celebrado el contrato de compraventa de un bien, de forma remota o presencial, el consumidor debe pagar el precio de la cosa y el proveedor debe darla, no pudiendo cobrar, por ese sólo hecho, un monto adicional.

Es contrario a la LPDC y constituye una cláusula abusiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 letra b), establecer costos por el mero hecho de entregar la cosa vendida, pues se le impone una carga al consumidor para que el proveedor cumpla con una obligación que le es propia y corresponde a la esencia del contrato celebrado.

También serán abusivas las cláusulas que imponiendo el pago de un monto adicional en el contrato lo hagan de forma atada sin que el consumidor pueda aceptarlo o rechazarlo voluntariamente y de forma separada.

En el marco del comercio electrónico, las cláusulas antes mencionadas son claro ejemplo de patrones oscuros y constituyen una infracción a la LPDC sancionada expresamente por el artículo 30 inciso 2°.

De esta forma, los proveedores que disponen de tiendas físicas, cuando realicen ventas a través del comercio electrónico, deben disponer, al menos, de un mecanismo de entrega gratuita para el consumidor, pudiendo ofrecer otros y cobrar un precio por ellos, en la medida que sean adicionales; estén consignados separadamente de las obligaciones principales; sean debidamente informados de forma previa al inicio de la contratación por ser información básica comercial, y permitan que el consumidor pueda aceptarlos o rechazarlos libremente, a fin de que la cláusula en la que constan no sea considerada abusiva.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre retiro en tienda, que resuelve la solicitud N° 34463985" 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/UFIWJB-696>



**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**

**Distribución:**

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Oficina de Partes y Gestión Documental.
- Direcciones Regionales



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/UFIWJB-696>