

alerta

legal

Interpretación del SERNAC amplía responsabilidad de inmobiliarias: Las fechas de entrega informadas al consumidor son vinculantes

Con fecha 29 de abril de 2025, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) publicó un dictamen interpretativo sobre la incorporación de fechas de entrega de proyectos inmobiliarios, en verde o en blanco, en comunicaciones previas a la firma de las promesas de compraventa (el “Dictamen”).

El Dictamen analiza las consecuencias jurídicas de los plazos de entrega informados por las inmobiliarias a los promitentes compradores en la adquisición de viviendas en blanco o en verde. El SERNAC interpreta que la publicidad y las comunicaciones entre las partes, tanto previas como posteriores a la promesa de compraventa, generan obligaciones para el proveedor inmobiliario en virtud del deber de información, profesionalidad, integración publicitaria y la prohibición de emitir publicidad engañosa.

Conforme la interpretación del SERNAC, los plazos de entrega indicados en la publicidad previa a la suscripción del contrato de promesa formarían parte del contrato que los proveedores inmobiliarios están obligados a respetar. Para ello, consideran que el plazo establecido en la promesa no dependería de la aprobación de la Recepción Definitiva de la Dirección de Obras Municipales, sino del plazo indicado por la inmobiliaria en su publicidad. Luego, sería responsabilidad de los proveedores inmobiliarios, en virtud de su experiencia, garantizar que las fechas de entrega publicitadas sean realistas y alcanzables.

Por su parte, si una vez suscrita la promesa de compraventa, el proveedor inmobiliario se compromete de manera formal y documentada, sea por carta, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros, a entregar el inmueble en un plazo determinado, se generaría una obligación exigible para con el consumidor. En otros términos, el plazo informado por el proveedor al consumidor por cualquier medio formal y documentado se considera como un compromiso serio, real y vinculante.

Además, el Dictamen estima que el consumidor conserva durante toda la etapa de negociación el derecho de solicitar información precisa y completa acerca de la etapa y el estado en que se encuentran los trámites ante los organismos públicos competentes. Por lo tanto, el consumidor se encuentra facultado para requerir la entrega de los antecedentes más actualizados sobre el estado del trámite ante la Dirección de Obras Municipales al proveedor inmobiliario.

Como consecuencia de esta interpretación, el SERNAC estima que el incumplimiento de las fechas de entrega comunicadas al consumidor por el proveedor inmobiliario, independientemente de la obtención de la recepción final de obras, constituye un incumplimiento contractual que faculta al consumidor para ejercer los derechos que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores le reconoce, incluyendo la ejecución de la póliza de garantía, la restitución de pagos y la indemnización por los perjuicios sufridos.

Con todo, hacemos presente que los dictámenes interpretativos del SERNAC no tienen fuerza vinculante general ni constituyen jurisprudencia obligatoria, siendo solo obligatorios para los funcionarios del servicio. Sirven, además, como guía interpretativa oficial de la autoridad administrativa encargada de velar por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

contacto



**Benjamín
Ferrada**

bferrada@guerrero.cl



**Tomás
Rosemary**

trosemary@guerrero.cl



**Martín
Santa María**

msantamaria@guerrero.cl



**Sebastián
Marambio**

smarambio@guerrero.cl



**Macarena
Montt**

mmontt@guerrero.cl



**Francisco
Avaria**

favaría@guerrero.cl



**Rosario
Díaz**

rdiazf@guerrero.cl



**Kennya
Mena**

kmena@guerrero.cl