

Dictamen interpretativo del Servicio Nacional del Consumidor sobre el retiro en tienda

El pasado 29 de abril de 2025, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) publicó un dictamen interpretativo sobre retiros en tienda (el “Dictamen”).

El Dictamen analiza la legalidad de los cobros por retiro en tienda o por despacho a domicilio en ventas realizadas a través de internet, determinando que, una vez celebrado el contrato de compraventa de un bien por medios electrónicos, el consumidor tiene la obligación de pagar el precio y el proveedor de dar la cosa comprada. En consecuencia, el SERNAC interpreta que no se puede cobrar por este hecho un monto adicional si no existe otro método de entrega gratuito.

Dicha interpretación se desprende de lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”) que considera como cláusula abusiva aquella que impone el pago de prestaciones adicionales no consensuadas por el consumidor, así como de los artículos 3° N°5, 5, 10 y 11 del Reglamento de Comercio Electrónico (el “Reglamento”) los cuales estiman que el costo total de la adquisición de un producto o contratación de un servicio, incluye los gastos adicionales de transporte, despacho o entrega, y esto, a su vez, constituye información básica comercial. Luego, en armonía con lo establecido en el artículo 30 de la LPC, si el proveedor ofrece exclusivamente formas de hacer la entrega que impliquen un pago adicional para el consumidor sin que se consigne separadamente y pueda rechazarse libremente se estaría frente a una cláusula abusiva y un costo oculto (*dark pattern*, como también se le conoce), los cuales se sancionan expresamente en la LPC. En otros términos, sería contrario a la LPC y al Reglamento establecer costos adicionales por entregar la cosa vendida, pues se estaría imponiendo una carga al consumidor para que el proveedor cumpla con una de sus obligaciones esenciales del contrato celebrado.

Como consecuencia de esta interpretación, el SERNAC estima que los proveedores que dispongan de tiendas físicas, al momento de realizar ventas de forma electrónica, deberán disponer al menos de un mecanismo de entrega gratuita para el consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que se podrá ofrecer otros mecanismos de entrega y cobrar un precio por éstos en la medida que sean adicionales, sean consignados separadamente, se informen debidamente de forma previa al inicio de la contratación y permitan al consumidor aceptarlos o rechazarlos libremente.

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



**Sebastián
Marambio**

smarambio@guerrero.cl



**Rosario
Díaz**

rdiazf@guerrero.cl



**Kennya
Mena**

kmena@guerrero.cl



**Jazmín
Martínez**

Procuradora