

1

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 anterior, 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° 37983281, de fecha 16 de marzo de 2026.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen Interpretativo sobre negativa injustificada en la prestación de servicios, que resuelve la solicitud de interpretación administrativa N° 37983281, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE NEGATIVA INJUSTIFICADA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE RESUELVE LA SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA N° 37983281

I. Antecedentes

A través de la solicitud de interpretación administrativa N° 37983281, se ha requerido el pronunciamiento interpretativo del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") respecto de los alcances de la prohibición de negar injustificadamente la contratación. En particular, la solicitud refiere que entre consumidor y proveedor se celebró un contrato de prestación de servicios relacionados con gimnasios de entrenamiento que, en formato de contrato de adhesión, establecía causales de término de entre las cuales se encuentra una referida al uso indebido de la suscripción, específicamente a situaciones en que el consumidor permite la suplantación de su identidad en el uso de los servicios.



En el caso concreto, el proveedor detectó que el consumidor incumplió aquella cláusula, terminando, por tanto, el contrato de prestación de servicios. Luego de ello, el consumidor ha intentado contratar nuevamente la misma prestación con el mismo proveedor, quien a través del presente requerimiento consulta si puede negarse a ello.

En síntesis, la pregunta objeto de la presente interpretación busca determinar si un proveedor puede negarse a contratar con un consumidor que ha incumplido un contrato previamente celebrado entre ambos.

II. Interpretación jurídica

La problemática objeto de la interpretación enfrenta la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación del proveedor con el estatuto de protección de los consumidores que prohíbe la negativa injustificada de venta o prestación de servicios y la discriminación arbitraria. En este sentido, el análisis en torno a la conducta del consumidor en relación con el uso de credenciales debe centrarse en si dicha falta constituye una "justificación suficiente" bajo los estándares de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC")¹, que permita al proveedor negar la prestación del servicio fuera de los supuestos de una discriminación arbitraria.

Conforme a lo señalado, es necesario tener presente lo dispuesto por el artículo 13 de la LPDC que prohíbe negar injustificadamente la venta de bienes o servicios, a contrario sensu de lo prescrito por la norma podemos advertir que la negativa podría ser "justificada", en cuyo caso no estaríamos en la hipótesis de la norma.

En este sentido, dicha disposición tiene por objeto **evitar negativas arbitrarias**, dependientes del arbitrio del proveedor, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 3° letra c) de la LPDC, como aquellas que se fundamenten en raza, sexo, condición social, religión, preferencias políticas o estéticas del usuario, las que, de concurrir, implican una trasgresión a las disposiciones de la LPDC. No ocurrirá lo mismo, si la negativa se fundare en criterios de seguridad y probidad, aplicados generalizadamente, debidamente establecidos e informados. Ello en atención a que el proveedor no puede ser obligado a contratar con quien ha puesto en riesgo la seguridad de la comunidad y la integridad de su modelo de negocio, pudiendo rechazar una nueva contratación sobre la base de un comportamiento previo verificado y no sobre la base de condiciones inherentes a la persona del co contratante.

¹ Las referencias a la LPDC se entiende hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.946, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Ahora bien, para que una política de no recontractación sea legítima y la negativa a contratar pueda considerarse justificada, el proveedor debe asegurar la transparencia y objetividad de los instrumentos contractuales en los que conste, es decir, debe cumplir con lo dispuesto por los artículos 17 y 17 A de la LPDC, respecto de la escrituración, legibilidad y accesibilidad de la información contenida en los contratos de adhesión, y lo prescrito por el artículo 3 letra b) de la LPDC, respecto del derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna.

Así las cosas, las reglas relacionadas a deberes de comportamiento, accesibilidad y las consecuencias en caso de incumplimiento en la prestación de un servicio que el proveedor desee imponer a sus consumidores deberán ser debidamente informadas previo a la celebración del contrato.

A lo que se debe atender es a si existen elementos abstractos y previos que contemplan la razón por la cuál se estaría fundando la negativa de contratación, como lo sería una cláusula de un contrato de adhesión que estipula que, en el caso de poner fin al contrato por alguna razón tipificada con claridad, igualmente el contratante se reserva el derecho a volver a contratar con la misma persona. Como podemos apreciar, el razonamiento debe ser abstracto, es decir, sin consideración de la persona en particular, pues en caso contrario sería discriminatorio e infringiría lo prescrito por el artículo 13 de la LPDC; pero además debe ser informado antes de la generación de la controversia y de la contratación, de lo contrario sería una conducta arbitraria y atentatoria al derecho a la información de los consumidores.

En este marco, resulta indispensable considerar la prohibición consagrada en el artículo 16 letra g) de la LPDC, relativa a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Dicha disposición establece la ineficacia de aquellas cláusulas que impongan limitaciones injustificadas o desproporcionadas a los derechos de los consumidores, o que trasladen responsabilidades u cargas operativas propias del proveedor hacia los usuarios sin una causa objetiva y razonable.

Asimismo, cobra especial relevancia el derecho contemplado en el artículo 3º letra b) de la LPDC, referente a la información veraz y oportuna. Este principio exige que todas las condiciones, restricciones y potenciales consecuencias frente a eventuales incumplimientos contractuales sean puestas en conocimiento del consumidor de forma clara, explícita y previa a la suscripción del contrato, garantizando así un consentimiento informado y evitando decisiones arbitrarias por parte del proveedor.



III. Conclusiones

A partir de lo expuesto, este Servicio interpreta que un proveedor no podrá negarse a contratar nuevamente con un consumidor, a menos que cumpla con lo dispuesto por el artículo 13 de la LPDC en relación con lo dispuesto por el artículo 3 letra c).

En este sentido, la justificación de la negativa a contratar deberá estar fundamentada en criterios objetivos, abstractos, previamente informados en el contrato de adhesión y debidamente aceptados por el consumidor, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17, 17 A y 3 letra b) de la LPDC, evitando así cualquier sesgo arbitrario o discriminatorio.

Asimismo, en consonancia con el artículo 16 letra g) de la LPDC, las cláusulas del contrato de adhesión no podrán imponer limitaciones desproporcionadas o abusivas. A su vez, para garantizar el derecho a una información veraz y oportuna consagrado en el artículo 3° letra b) de la misma ley, todas las restricciones y consecuencias derivadas de un incumplimiento contractual deben ser informadas previa y claramente al consumidor.

El incumplimiento de los deberes antes mencionados, transforma la negativa en un acto arbitrario, que **infringe tanto** las disposiciones contenidas en los artículos 13 y 3° letra c) como en los artículos 16 letra g) y 3° letra b) de la LPDC.



2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre negativa injustificada en la prestación de servicios, que resuelve la Solicitud de interpretación administrativa N° 37983281" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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 resolución anterior que verse sobre la misma materia, en lo que resulte incompatible con esta.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Carolina Margarita González Venegas
Directora Nacional Subrogante
Fecha: 05-10-2026 11:01 CLST (UTC-3)
Servicio Nacional del Consumidor

CAROLINA MARGARITA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ERA/AGC/JPA

Distribución:

- Destinatario
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes y Gestión Documental

AKGC JLFPA



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/YSD9VI-773>

GOBIERNO DE CHILE