

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE ALCANCES PRÁCTICOS DEL
ARTÍCULO 12 C DE LA LPDC Y EL
REGLAMENTO N°60 DEL 2026
RELATIVO A LA INTEROPERABILIDAD
COMÚN DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y
SUS CARGADORES QUE RESUELVE LAS
SOLICITUDES N° 38616727,
N° 36099924 y N° 38711755**

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 DFL 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 Decreto con Fuerza de Ley 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° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N° 91, de 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; la Resolución Exenta RA 405/1116/2024 de fecha 17 de octubre de 2024, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor que designa a doña Carolina González Venegas, como Subdirectora de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Decreto Exento DEXE202500187, de 2025; 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, garantizándoles, asimismo, 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 SERNAC 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, si como en la especie hubieran motivos fundados, el Servicio Nacional del Consumidor 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.- Las Solicitudes de Interpretación Administrativa N° 38616727, N° 36099924 y N° 38711755.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente “**Dictamen interpretativo sobre alcances prácticos del artículo 12 C de la LPDC y el Reglamento N° 60 del 2026 relativo a la interoperabilidad común de dispositivos móviles y sus cargadores, que resuelve las solicitudes N° 38616727, N° 36099924 y N° 38711755**” que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE ALCANCES PRÁCTICOS DEL
ARTÍCULO 12 C DE LA LPDC Y EL REGLAMENTO N°60 DEL 2026
RELATIVO A LA INTEROPERABILIDAD COMÚN DE DISPOSITIVOS
MÓVILES Y SUS CARGADORES, QUE RESUELVE LAS SOLICITUDES
N°38616727, N° 36099924 y N° 38711755**

I. Antecedentes

Las solicitudes a la que responde el presente dictamen se basan en tres problemáticas de interpretación jurídica respecto del artículo 12 C de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, "LPDC")¹ y, particularmente, de las normas que integran el Decreto N° 60 que Aprueba Reglamento sobre Interoperabilidad Común entre Dispositivos Móviles de Información y Telecomunicaciones y sus Cargadores (en adelante, "Reglamento").

Analizadas las solicitudes de interpretación, advertimos que las dificultades presentadas por los requirentes se centran en la aplicación de la normativa y, en este sentido, para efectos de un mejor análisis, las hemos resumido como sigue:

1. Posibilidad de comercializar dispositivos de stock anterior que no cuentan con puerto USB tipo C

La inquietud planteada sostiene que el flujo de demanda comercial podría resultar insuficiente para agotar las existencias almacenadas o contratadas con anterioridad por los distribuidores, cuyo puerto de entrada difiere del estándar obligatorio USB tipo C. En razón de aquello, se requiere precisar si resulta procedente distribuir hasta el agotamiento definitivo aquellos productos en bodega previos al inicio de vigencia de la norma, y si idéntica regla resultaría aplicable a la comercialización de bienes usados o reacondicionados.

2. Dificultad material para ejecutar los deberes informativos (etiquetado y manuales de instrucción) sin afectar las garantías de fábrica

Los requirentes señalan que existen equipos en bodegas y en transporte que fueron solicitados previo a la dictación del Decreto y que, por tanto, carecen de los pictogramas exigidos en su embalaje, de la información técnica sobre capacidades de carga que debe incluirse en las instrucciones del equipo. En ese sentido, plantean que los comercializadores, al adherir físicamente los sellos o abrir cajas para introducir la información requerida, afectaría directamente las garantías ante la vulneración del envoltorio original y los sellos de seguridad.

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.



Señalan además, que exigir la trazabilidad y el etiquetado a productos ya distribuidos resulta materialmente impracticable, y equivaldría a aplicar retroactivamente un procedimiento de retiro de productos o *recall* (regulado en los artículos 44 y siguientes de la LPDC), excediendo el marco de una exigencia informacional.

3. Riesgos relacionados con hipótesis de venta atada

Los solicitantes refieren que, en ocasiones, los fabricantes diseñan y envían teléfonos móviles y sus cargadores dentro de un mismo empaque indivisible. Dado que a veces el comercializador solo importa esta versión integral, se plantea la duda en torno a que dicha opción se interprete como una hipótesis de venta atada. Para evitar ello, han argumentado, en sus requerimientos, desde una interpretación funcional y gramatical, que el cargador constituye un "accesorio consustancial y necesario", por lo que incluirlo obligatoriamente resguardaría la seguridad y garantía del consumidor.

En la misma línea, se solicita aclarar si existe la obligación de disponer de ambas alternativas (venta con y sin cargador) de manera simultánea en todos los canales de venta.

Finalmente, consultan si la omisión de proporcionar un cargador en la primera compra de un producto nuevo vulnera el artículo 12 C en relación con el artículo 20 C de la LPDC, bajo la premisa que el bien no sería apto para su uso.

Planteadas así las inquietudes, y de manera previa a resolver cada uno de estos puntos, resulta indispensable asentar el marco analítico que guiará el presente pronunciamiento.

Las normativas objeto de consulta (el artículo 12 C de la Ley N° 19.496 y el Decreto N° 60 del Ministerio de Economía) obedecen a un mandato claro del legislador orientado a garantizar la interoperabilidad, democratizar el acceso tecnológico, reducir los residuos electrónicos y proteger los derechos básicos de los consumidores, especialmente el derecho a la libre elección y a la información veraz y oportuna.

En este sentido, si bien este Servicio comprende los desafíos logísticos y las adecuaciones operativas que el cumplimiento de esta regulación impone a la industria, la potestad interpretativa conferida a esta Institución por el artículo 58 letra b) de la LPDC debe ejercerse con estricto apego al principio de legalidad y al tenor literal de la norma. Por consiguiente, los argumentos basados en dificultades materiales o comerciales no pueden esgrimirse como fundamento jurídico para alterar, excepcionar o dejar sin efecto imperativos legales y reglamentarios vigentes.



Asentado lo anterior, este Servicio procede a dar respuesta a las problemáticas planteadas, conforme al siguiente análisis jurídico.

II. Interpretación Jurídica

El artículo 12 C de la LPDC prescribe:

*"Los **proveedores de dispositivos móviles** de información y telecomunicaciones deberán **garantizar la interoperabilidad común** entre los equipos y sus dispositivos de carga, a través de una interfaz de carga y protocolo de comunicación de carga compatibles.*

*Los **comercializadores de dispositivos móviles** de información y telecomunicaciones deberán ofrecer a los consumidores la posibilidad de adquirir dichos productos con sus dispositivos de carga, o cada uno de ellos por separado, y no podrán atar, ligar o supeditar bajo modo o condición alguna la adquisición de uno de ellos a la del otro. Asimismo, deberán informar adecuada y oportunamente a los consumidores si el dispositivo de carga está o no incluido y sobre otras especificaciones relativas a los dispositivos de carga compatibles.*

*Un **reglamento** dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las categorías o clases de dispositivos a los que se aplicará este artículo, las especificaciones técnicas para cada uno, la forma en que deberán cumplirse las obligaciones de información y demás obligaciones. Dentro de las clases o categorías de productos, el reglamento deberá al menos incluir a los dispositivos de telefonía móvil y ordenadores portátiles.*

El incumplimiento de lo dispuesto en los incisos primero y segundo será sancionado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24."
(Énfasis añadido)

Como podemos observar el artículo establece un mandato de estandarización e interoperabilidad para los dispositivos de carga, exigiendo a los comercializadores de dispositivos móviles ofrecer los equipos y sus cargadores de manera separada o conjunta, erradicando las ventas atadas y garantizando la transparencia informativa hacia el consumidor. Si bien la norma consagra las obligaciones generales, delega expresamente en un reglamento del Ministerio de Economía la definición de las especificaciones técnicas y el catálogo de productos regulados. Precisamente, esta estructura normativa basada en principios amplios que dependen de una posterior bajada reglamentaria, sumada a las dinámicas propias del comercio tecnológico, permite que se vislumbren ciertas zonas grises al momento de su aplicación (como lo han advertido los requirentes), que hace indispensable el ejercicio de la interpretación administrativa para fijar criterios frente a las diversas problemáticas operativas y comerciales que surgen en su fase de implementación.

Así, con el fin de abordar los temas relevados por los requirentes, la interpretación se desarrollará sobre la base de las dificultades anteriormente mencionadas.



1. Posibilidad de comercializar dispositivos de stock anterior que no cuentan con puerto USB tipo C

Como señalamos, el artículo 12 C de la LPDC consagra como obligación que los proveedores de dispositivos móviles garanticen la interoperabilidad común entre los equipos y sus dispositivos de carga. Para dar cumplimiento a este mandato legal, el Reglamento establece una serie de especificaciones técnicas.

Al respecto, el artículo 3° del Reglamento impone un mandato categórico: **los dispositivos que se introduzcan al mercado nacional deberán estar equipados con el receptáculo de carga USB tipo C el cual deberá permanecer accesible y operativo en todo momento.** En consecuencia, debe entenderse que el Reglamento fija un requisito habilitante, estableciendo, *a contrario sensu*, una prohibición de ofrecer teléfonos -o dispositivos en general- que carezcan de dicho estándar.

Si bien esta norma general no admite excepciones basadas en si los equipos fueron adquiridos por el proveedor con anterioridad o posterioridad a la entrada en vigor del Reglamento; el inciso segundo del artículo 3° aclara que los equipos podrán incluir otros receptáculos o puertos de carga (propietarios o distintos) siempre y cuando cuenten con el receptáculo USB tipo C exigido.

Dentro de este marco, el artículo 8 del Reglamento, establece causales de exclusión taxativas que permiten eximirse de las especificaciones técnicas. Dichas excepciones aplican a dispositivos fabricados exclusivamente para seguridad pública, defensa y seguridad del Estado; cámaras digitales de seguridad, y equipos alimentados directamente con corriente alterna.

En relación directa con la consulta formulada, cobra especial relevancia el inciso tercero del citado artículo 8, el cual consagra una única excepción para equipos antiguos, exigiendo el cumplimiento de dos requisitos copulativos: i) que se trate de productos usados, refaccionados o reacondicionados, y ii) que hayan sido fabricados o importados con anterioridad a la entrada en vigencia del Reglamento.

Por ende, el ordenamiento jurídico ha permitido la venta de dispositivos que no cumplan con el estándar USB tipo C solo bajo las condiciones prescritas de manera expresa y restrictiva en el Reglamento.



Al respecto, cabe tener presente que, si bien el artículo 58 letra b) de la LPDC faculta a este Servicio para interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores, dicha atribución se encuentra sujeta a límites jurídicos estrictos. En efecto, la potestad interpretativa no habilita a este Servicio para dictar nuevas normas, ni para emitir pronunciamientos *contra legem*. En consecuencia, al no existir una disposición legal o reglamentaria que ampare el caso consultado, SERNAC carece de facultades para permitir la comercialización de equipos que incumplan las especificaciones técnicas exigidas por la normativa por el solo hecho de formar parte de un stock adquirido con anterioridad, puesto que ello implicaría exceder el marco de sus competencias legales y vulnerar el mandato expreso de la normativa vigente.

2. Dificultad material para ejecutar los deberes informativos (etiquetado y manuales de instrucción) sin afectar las garantías de fábrica

Para resolver adecuadamente este punto, es necesario distinguir que la solicitud plantea dos interrogantes relacionadas que versan sobre exigencias normativas distintas: por un lado, la impresión de los pictogramas en el embalaje del teléfono móvil y, por otro, la información adicional que debe acompañar a las instrucciones del equipo.

a) Sobre la impresión de pictogramas en el embalaje, artículo 6 del Reglamento

El artículo 6° del Reglamento establece deberes de información para que los comercializadores comuniquen al consumidor si se proporciona o no un dispositivo de carga junto con el equipo principal, mediante el uso de un pictograma debidamente especificado. En su inciso final, la norma prescribe expresamente que dicho pictograma "*se imprimirá en el embalaje o se colocará en él como una etiqueta adhesiva*".

Considerando que la normativa ha dispuesto directamente la alternativa de utilizar una etiqueta adhesiva, no resultan atendibles las alegaciones relativas a que el cumplimiento de esta obligación podría implicar la afectación de garantías ante la remoción del sello plástico (o envoltorio) de cada equipo. En la práctica, la fijación de las etiquetas adhesivas puede realizarse directamente sobre el envoltorio exterior del embalaje original. De este modo, la regulación no impone la apertura de la caja ni la remoción o alteración de los sellos de fábrica, resguardando así la integridad del producto y sus respectivas garantías.

En relación con los costos logísticos que la implementación de estos deberes informativos puede generar para los proveedores, si bien este Servicio comprende los desafíos propios de la adecuación comercial, dichos factores operativos no eximen del cumplimiento de las obligaciones normativas. Es por ello que el Reglamento ha contemplado diversas alternativas materiales destinadas a otorgar flexibilidad y facilitar la implementación de la norma.



A mayor abundamiento, respecto de la argumentación vertida en la solicitud en orden a que aplicar estas exigencias al stock ya distribuido se asemejaría a un procedimiento de retiro de productos (*recall*) regulado en el artículo 44 y siguientes de la LPDC, resulta indispensable efectuar dos precisiones jurídicas.

La primera, dice relación con que el artículo 44 y las disposiciones que componen el Párrafo 5° del Título III de la LPDC, resultan aplicables exclusivamente *"en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios"*. Consecuentemente, existiendo en este caso una normativa especial e imperativa (contenida en el Reglamento), se excluye la aplicación de las reglas generales de dicho párrafo.

La segunda, que por lo demás refuerza lo anterior, se refiere a que las hipótesis contenidas en los artículos 45 y 46 de la LPDC protegen un bien jurídico distinto, operando frente a *"productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes"*, o bien cuando el proveedor *"con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente"*. No constituyendo, el caso particular objeto de esta interpretación, ninguna de estas circunstancias de riesgo sanitario o de seguridad, resulta jurídicamente improcedente invocar dicha normativa o asimilarla al cumplimiento de un deber de información.

Finalmente, respecto de la solicitud de confirmar si los dispositivos que ya se encontraban "puestos en el mercado" o en la cadena de distribución pueden continuar siendo comercializados sin la incorporación sobreviniente del pictograma, es imperioso precisar el alcance de estas obligaciones. El artículo 12 C y el Reglamento son una manifestación directa y clara del derecho básico a la información veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3° letra b) de la LPDC. Por consiguiente, no resulta procedente eximir cumplimiento normativo a aquellos productos que se encuentran en bodegas o centros de distribución. A partir de la entrada en vigencia del Reglamento, dicha información y los pictogramas requeridos deben estar irrestrictamente visibles y disponibles para los consumidores al momento exacto de concretar la venta final, independientemente de cuándo el equipo ingresó a la cadena logística.

b) Sobre la información adicional en las instrucciones, artículo 7 del Reglamento

En la misma línea, frente a la duda sobre cómo materializar la entrega de información técnica en las instrucciones, el artículo 7° del Reglamento exige:

- Una descripción de los requisitos de potencia de los dispositivos de carga (potencia mínima y máxima expresada en watts, con el texto legal específico).
- Una descripción de las especificaciones relativas a las capacidades de carga (cuando supere 5 voltios, 3 amperios o 15 watts), incluyendo la referencia "carga rápida mediante USB PD" u otro protocolo compatible.



Para cumplir con esta exigencia sin alterar el empaque original, el inciso segundo del citado artículo 7° resulta esclarecedor, pues el Reglamento, al igual que en el artículo 6 ya referido, establece diversas modalidades, permitiendo que dichos antecedentes pueden imprimirse en las instrucciones y en el embalaje, o bien adherirse a este último mediante una etiqueta. Asimismo, prevé de forma expresa que *"cuando el tamaño o la naturaleza del dispositivo no permita incorporar la etiqueta, ésta podrá imprimirse como documento separado que acompañe al dispositivo"*.

Bajo este contexto, el cumplimiento de este deber informativo no conlleva la vulneración de los sellos de seguridad ni la apertura obligatoria del empaque para introducir manuales impresos. La regulación ofrece opciones flexibles -como la etiqueta adhesiva exterior o la entrega de un documento separado que acompañe al producto al momento de la compra- que permiten al comercializador informar al consumidor prescindiendo de cualquier intervención que altere el estado de fábrica del equipo.

Además, se reitera que en relación con el incremento de los costos, si bien este Servicio comprende los desafíos propios de la adecuación comercial a una nueva normativa, dichas circunstancias no permiten eximir el cumplimiento de las obligaciones que el legislador ha establecido, máxime cuando ha contemplado diversas alternativas materiales, precisamente, con el fin de facilitar su implementación.

Por último, para la aplicación conjunta de los artículos 6 y 7 del Reglamento, resulta indispensable tener a la vista la parte final del inciso segundo del artículo 12 C de la LPDC, el cual consagra el deber de los proveedores, de *"informar adecuada y oportunamente a los consumidores si el dispositivo de carga está o no incluido y sobre otras especificaciones relativas a los dispositivos de carga compatibles"*, mandato que se materializa a través de la forma dispuesta por el Reglamento, según lo prescrito por su inciso tercero.

En consecuencia, atendiendo al mandato expreso del legislador, el cumplimiento de los deberes informativos debe ceñirse a los mecanismos establecidos en el Reglamento. Por tal motivo, este Servicio insta a los proveedores a dar estricto cumplimiento a la normativa en los términos descritos, toda vez que el uso de propuestas alternativas no contempladas en la regulación, tales como catálogos digitales o letreros informativos en tiendas, no logran sustituir ni satisfacer el estándar de cumplimiento exigido para los embalajes e instrucciones.



3. Riesgos relacionados con hipótesis de venta atada

Señalamos que el artículo 12 C de la LPDC consagra como obligación, que los proveedores de dispositivos móviles de información y telecomunicaciones garanticen la interoperabilidad común entre los equipos y sus dispositivos de carga. Para una correcta interpretación de este mandato, es necesario tener presente el inciso segundo de la referida norma, que prescribe:

"Los comercializadores de dispositivos móviles de información y telecomunicaciones deberán ofrecer a los consumidores la posibilidad de adquirir dichos productos con sus dispositivos de carga, o cada uno de ellos por separado, y no podrán atar, ligar o supeditar bajo modo o condición alguna la adquisición de uno de ellos a la del otro [...]"

Al respecto, frente a la interrogante de si constituye una hipótesis de venta atada la comercialización de un empaque indivisible de fábrica (SKU único) que contiene tanto el dispositivo como el cargador, resulta imperioso desglosar el mandato normativo.

En primer lugar, la disposición establece que los comercializadores deberán ofrecer la posibilidad de adquirir los productos con sus dispositivos de carga, "*cada uno de ellos por separado*". El uso de la conjunción disyuntiva "**o**" consagra un cumplimiento alternativo respecto del formato de venta inicial, resultando plenamente lícito ofrecer el dispositivo móvil conjuntamente con el cargador (así como ofrecer el cargador y el dispositivo por separado). Por tanto, el hecho de comercializar un dispositivo móvil que incluya de fábrica su respectivo cargador en un mismo empaque, no constituye, en sí mismo, una infracción a la normativa.

Sin embargo, esta premisa no puede apreciarse de manera aislada, pues a renglón seguido, la ley utiliza la conjunción copulativa "**y**" para establecer una prohibición absoluta: "*y no podrán atar, ligar o supeditar bajo modo o condición alguna la adquisición de uno de ellos a la del otro*".

Por consiguiente, la interpretación armónica de la disposición determina que, si bien el proveedor puede optar legítimamente por comercializar el dispositivo con el cargador incluido desde fábrica, esta modalidad nunca podrá operar de manera exclusiva. Así las cosas, se configuraría una vulneración de la disposición legal relativa a venta atada², en aquellos casos en que el proveedor supedita la compra del equipo a la adquisición obligatoria del cargador -y viceversa- sin adoptar las medidas comerciales necesarias para garantizar que el consumidor disponga de una alternativa real para adquirir ambos bienes de forma independiente.

² Este servicio ha entendido por venta atada "aquella operación en que, para la adquisición de un determinado producto o servicio financiero, se exige la contratación de otros productos o servicios de manera imperativa". Al respecto, véase: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9201_archivo_01.pdf



En este sentido, se debe enfatizar que lo fundamental de la norma es que el proveedor no condicione, ni establezca bajo modalidad alguna, la adquisición de uno de los productos a la del otro. En consecuencia, la circunstancia que el fabricante envíe el producto en un empaque indivisible no exime al comercializador de su obligación legal de ofrecer el dispositivo sin su cargador y al cargador sin el dispositivo, no pudiendo supeditar la adquisición del equipo a la compra obligatoria del dispositivo de carga.

Sobre la consulta de si existe la obligación de disponer de ambas alternativas de manera simultánea en absolutamente todos los canales de venta (físicos y digitales), este Servicio interpreta que si bien la ley impone la obligación al proveedor de ofrecer ambas modalidades, no regula el detalle logístico de la distribución por canal de venta. Conforme a ello, el proveedor puede administrar sus canales de venta con libertad, siempre y cuando asegure que el consumidor tenga acceso a ambas alternativas de compra en el ecosistema de la empresa, **sin que se restrinja, encarezca artificialmente o condicione el acceso a la modalidad desvinculada.**

En otro orden de ideas, las solicitudes plantean una duda intermedia de si la omisión del cargador en un equipo nuevo obligaría a proveerlo en "la primera compra" para que el bien sea utilizable, y si dicha ausencia vulneraría el artículo 20 letra C de la LPDC, al considerarse un producto no apto para su destino.

Respecto de la exigencia en "*la primera compra*", la respuesta que da el legislador es clara: **los comercializadores no están obligados a proporcionar un dispositivo de carga por este sólo hecho.** En efecto, las obligaciones que establece el legislador tienen como objetivo proteger el derecho a la libre elección del bien o servicio consagrado en el artículo 3 letra a) de la LPDC. En ese sentido, y tal como hemos referido, la obligación que recae sobre los proveedores consiste estrictamente en presentar ambas modalidades de venta, es decir, ofrecer el producto con o sin cargador.

En cuanto a una eventual vulneración de la garantía legal (artículo 20 letra c) de la LPDC) por no incluir el cargador, este Servicio interpreta que dicha norma se encuentra prevista para regular el derecho a la garantía legal ante casos de "deficiencias" de fabricación, materiales o diseño que hagan al producto inapto.

Así las cosas, la comercialización de un equipo sin su cargador no deriva de una deficiencia del bien. Por el contrario, encuentra su justificación directa en los principios de interoperabilidad, democratización tecnológica y reducción de residuos electrónicos que inspiran el artículo 12 C de la LPDC. Por ende, la ausencia del cargador en el empaque no constituye un defecto del teléfono, sino la materialización concreta de una política pública consagrada por ley.



Consideraciones finales

Finalmente, cabe precisar que este Servicio carece de facultades legales para emitir pronunciamientos o calificaciones jurídicas *a priori* mediante las cuales se valide anticipadamente si la comercialización de un determinado stock de productos se ajustará -o no- a las exigencias legales y reglamentarias. En este sentido, es importante tener presente que artículo 9 del Reglamento, establece que el rol de SERNAC en esta materia se centra en fiscalizar *ex post* el debido cumplimiento de las obligaciones contenidas en la normativa, además de elaborar y remitir el informe técnico periódico que evalúe la conveniencia o necesidad de actualizar el listado de dispositivos sujetos a esta regulación, unido, por cierto a las facultades que le son propias en el marco de lo dispuesto por la LPDC.

A la luz de lo expuesto en el presente documento, el Servicio Nacional del Consumidor insta a los comercializadores a dar cabal cumplimiento a las obligaciones consagradas tanto en la ley como en su respectivo reglamento. Para ello, resulta imperativo que los proveedores adopten oportunamente todas las medidas comerciales, logísticas y operativas necesarias para adecuar sus prácticas al estándar normativo vigente, garantizando la debida protección de los derechos de los consumidores y absteniéndose de imponer barreras materiales o comerciales que limiten su libre elección o su acceso a una información veraz y oportuna.



III. Conclusiones

De acuerdo con los antecedentes y el análisis jurídico expuesto, este Servicio concluye:

En primer lugar, si bien la generalidad del Reglamento establece deberes de naturaleza informativa, se advierte que la norma contenida en su artículo 3° reviste un carácter estrictamente prohibitivo, por cuanto fija los requisitos habilitantes para la comercialización de los dispositivos afectos. En consecuencia, esta disposición no admite excepciones para la venta de dichos equipos basadas en el origen o fecha de adquisición del stock, permitiendo únicamente las exclusiones consagradas en el artículo 8 de dicho cuerpo reglamentario.

En segundo lugar, respecto de los deberes informativos (etiquetado e instrucciones), se concluye que el Reglamento ha otorgado distintas alternativas prácticas para su adecuado cumplimiento, sin que su ejecución imponga necesariamente la vulneración de sellos de seguridad o la apertura de los empaques de fábrica. En ese sentido, se insta a los proveedores a dar estricto cumplimiento a estas obligaciones, pudiendo optar por aquella alternativa que, resultando menos gravosa y costosa para su operación logística, garantice plenamente el ejercicio de los derechos de los consumidores, como lo es el resguardo de su garantía legal.

Adicionalmente, y en el marco de estos mismos deberes informativos, se descarta que la exigencia de etiquetar el stock ya distribuido en la cadena de comercialización equivalga a un procedimiento de retiro de productos o *recall* (artículos 44 y siguientes de la LPDC), al existir norma especial y no tratarse de un riesgo sanitario o de seguridad. Por el contrario, constituyendo una manifestación directa del derecho a la información veraz y oportuna, el proveedor debe garantizar que las especificaciones y pictogramas exigidos se encuentren disponibles, visibles y entregables al consumidor al momento exacto de la venta final, no resultando procedente eximir del cumplimiento normativo al stock mantenido en bodegas o centros de distribución.

En tercer lugar, sobre la comercialización de equipos y sus dispositivos de carga, resulta lícito que los proveedores vendan unidades integradas de fábrica (SKU único), siempre que den cumplimiento al mandato normativo de ofrecer cada elemento de forma independiente, asegurando el acceso permanente a dicha opción para el consumidor. Al respecto, lo verdaderamente imperativo de la norma es la prohibición absoluta de atar, supeditar o condicionar la adquisición de un producto a la del otro. Para ello el proveedor debe asegurar el acceso permanente a ambas opciones en sus diversos canales comerciales, absteniéndose de establecer operaciones que terminen restringiendo la libre elección del consumidor. En esta misma línea, la omisión del cargador en la primera compra responde a los principios de sustentabilidad e interoperabilidad que inspiran la ley, por lo que dicha ausencia no constituye un defecto del bien ni vulnera el artículo 20 letra C de la LPDC.



Finalmente, y sin perjuicio de lo expuesto en el presente dictamen, cabe hacer presente que la eventual configuración de infracciones por el incumplimiento de estos deberes, deberá ser ponderada de acuerdo con las reglas y circunstancias establecidas en el artículo 24 de la LPDC. Por consiguiente, ante posibles controversias particulares, será facultad exclusiva de los tribunales de justicia competentes determinar, en el mérito de los antecedentes, la procedencia de infracciones y la aplicación de su consecuente sanción.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre alcances del artículo 12 C de la LPDC y el Reglamento N°60 del 2026 relativo a la interoperabilidad común de dispositivos móviles y sus cargadores que resuelve las solicitudes N° 38616727, N°36099924 y N°38711755" 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 total tramitación 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 Y ARCHÍVESE.



Firmado por:
Carolina Margarita González Venegas
Directora Nacional Subrogante
Fecha: 05-10-2026 11:00 CLST (UTC-3)
Servicio Nacional del Consumidor

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

LSG/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

