

 ALERTA LEGAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE RETIRO EN TIENDA

07.05.2025



José Ignacio Azar
Director



Josefina Irrázaval
Asociada

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO

SOBRE RETIRO EN TIENDA

Con fecha 21 de abril de 2025 el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) aprobó el “Dictamen interpretativo sobre retiro en tienda, que resuelve la solicitud N° 34463985”, que, en lo sustantivo, interpreta el artículo 16 letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (“LPDC”), y se pronuncia sobre la legalidad del cobro por retiro en tienda.

El dictamen se refiere a dos grandes temas. Primero, a cuál es el alcance de la obligación de entregar un producto que contraen los proveedores que participan del comercio electrónico y que cuentan con tiendas físicas, y segundo, a cuáles son los deberes de información que tienen los proveedores respecto de los costos de entrega asociados a la venta online de un producto.

I. Obligación del proveedor de ofrecer una modalidad gratuita de entrega

Según el SERNAC, la ley prohíbe, en el marco de un contrato de compraventa, la imposición de “prestaciones adicionales no consensuadas por el consumidor”. Con todo, sí pueden efectuarse cobros adicionales siempre que se cumplan los siguientes requisitos copulativos: i) que esos cobros signifiquen prestaciones adicionales, ii) que puedan ser libremente aceptados o rechazados por el consumidor, y iii) que se consignent de forma separada.

En el dictamen, el SERNAC analizó si el hecho de que el proveedor cobre por retirar un producto adquirido online en una tienda física cumple con los requisitos anteriormente descritos.

En este contexto, el SERNAC argumentó que el contrato de consumo por el cual un proveedor vende una cosa a un consumidor es un contrato de compraventa en virtud del cual **el primero tiene la obligación de dar al segundo el objeto ofrecido**, es decir, entregarlo materialmente. El consumidor, a su turno, contrae la obligación de pagar el precio.

De acuerdo con lo dicho en el dictamen, estas obligaciones son esenciales y, por tanto, *“no parece concebible que, siendo una obligación inherente al contrato, el proveedor cobre un precio adicional por el mero cumplimiento de lo acordado (...)”*.

En consecuencia, interpreta el SERNAC, en las compraventas dentro del comercio electrónico el cumplimiento de la obligación del proveedor no puede significar una carga monetaria adicional para el consumidor. Así, el proveedor que además de vender en línea cuenta con tiendas físicas **“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”**. En este sentido, el servicio de despacho puede ser considerado un servicio adicional y cobrar por él, siempre que exista una forma alternativa de entrega gratuita.

Entonces, el SERNAC concluye que establecer en los términos y condiciones costos por el hecho de entregar la cosa vendida es contrario a la LPDC y configura una cláusula abusiva. Asimismo, dice el SERNAC, son abusivas las cláusulas que imponen el pago de un monto adicional de forma atada, sin darle la posibilidad al consumidor de rechazar ese pago.

II. Forma en que deben comunicarse los costos asociados a otras alternativas de modalidad de entrega

En el dictamen, el SERNAC también analiza la forma en que los costos asociados a una eventual modalidad específica de entrega deben ser informados para dar cumplimiento a las exigencias de la LPDC.

En este contexto, el SERNAC analiza dos patrones de conducta reprochables en que los proveedores no pueden incurrir, a saber: i) los “costos escondidos, ocultos o cobros por goteo”, los que se caracterizan por revelar cargos que no habían sido previamente informados a los usuarios justo antes de realizar una compra; y ii) los “patrones oscuros”, que son aquellas estrategias que utilizan los sitios web y aplicaciones que obligan a las personas a hacer cosas que no quieren (por ejemplo exigir obligatoriamente el registro de datos personales para completar una compra). Luego concluye que la obligación de pago por despacho o retiro informada en los términos y condiciones será una cláusula abusiva y un patrón oscuro en caso de que el consumidor se entere de costos adicionales al final de la compra y no se le permita seguir comprando a menos que lo acepte, según lo establecido en el art. 16° letra b) de la LPDC.

En conclusión, el SERNAC señala que 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. Además, sostiene que sólo podrán cobrar por otros mecanismos de entrega si es que son adicionales al gratuito, si están consignados separadamente de la obligación principal, si son debidamente informados de forma previa, y si el consumidor pueda aceptarlos o rechazarlos.