

Alerta Legal

Inmobiliario, Urbanismo y Construcción

Mayo 2025

RESOLUCIÓN EXENTA 277

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El pasado 21 de abril, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) emitió un dictamen interpretativo a la luz de las normas de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (**LPDC**) y el Decreto Fuerza de Ley N°458 de 1976 Ley General de Urbanismo y Construcciones (**LGUC**), sobre la incorporación de fechas de entrega en proyectos inmobiliarios en comunicaciones previas a la firma de promesas de compraventa de inmuebles en etapas de “venta en blanco” o “venta en verde”, en las que los promitentes compradores (consumidores), suelen pagar montos elevados por adelantado, a los promitentes vendedores (inmobiliarias) respaldados por una póliza de garantía (Art. 138 bis LGUC).

La interpretación se basa en la hipótesis de que estas promesas están sujetas a una **condición suspensiva indeterminada** consistente en la **obtención de la Recepción Definitiva de Obras** por parte de la Dirección de Obras Municipales (**DOM**), lo que es incierto respecto del plazo de obtención.

El dictamen analiza el valor jurídico de las comunicaciones efectuadas por las inmobiliarias, considerando que, aun cuando no estén formalmente incorporadas al contrato definitivo, las promesas y garantías entregadas a los consumidores, sí pueden tener efectos relevantes en la relación contractual. La cuestión central planteada es determinar si dichas comunicaciones, así como los plazos de entrega anunciados, pueden considerarse obligatorias y generar derechos exigibles, o si deben entenderse únicamente como referencias informativas sin efecto vinculante. Este análisis se desarrolla bajo el marco del **principio pro consumidor** consagrado en el Artículo 2 ter de la LPDC, que establece que, en caso de duda, deben prevalecer los derechos e intereses del consumidor, realizando además una distinción entre las comunicaciones previas y posteriores a la firma de la promesa.

En este sentido y respecto de la **publicidad previa a la suscripción de la promesa de compraventa**, los anuncios, folletos, correos electrónicos y otros medios que indiquen plazos específicos de entrega, a juicio del SERNAC, no constituyen meras declaraciones informativas, sino que adquieren carácter vinculante y forman parte del contrato, incluso si no se incorporan expresamente en la promesa de compraventa. Esto se sustenta en el **principio de integración publicitaria** (Artículo 1 N°4 LPDC y

Artículo 18 LGUC), que dispone que las condiciones objetivas ofrecidas en la publicidad se entienden incorporadas al contrato al momento de su celebración, limitando la posibilidad que las inmobiliarias modifiquen unilateralmente dichas condiciones, incluidos los plazos comprometidos, aun cuando la entrega dependa de trámites externos o de terceros, tales como la obtención de la Recepción Definitiva de Obras. Asimismo, conforme al **deber de profesionalidad** previsto en el Artículo 23 de la LPDC, las inmobiliarias quedan obligadas a informar plazos realistas, en el entendido que cuentan con la experiencia y conocimiento técnico del proceso constructivo y regulatorio.

En caso de incumplimiento del plazo informado por las inmobiliarias, el SERNAC, reconoce como acciones en favor de los consumidores, las siguientes:

- i. Ejecutar la póliza de garantía (Artículo 138 bis LGUC)
- ii. Exigir la devolución del dinero anticipado
- iii. Reclamar indemnización por daños y perjuicios
- iv. Acudir a remedios contractuales adicionales previstos en la LPDC en su Artículo 3 letra e)
- v. Perseguir responsabilidad infraccional por publicidad falsa o engañosa (Artículo 24 inc. 2 LPDC)

Una vez suscrito el contrato de promesa, la regulación sobre publicidad contenida en la LPDC pierde aplicación y cobran plena relevancia los términos y condiciones acordados en la promesa de compraventa, así como los **deberes de cumplimiento** establecidos en el Artículo 12 de la LPDC. Por tanto, si las inmobiliarias, a través de comunicaciones formales posteriores (como correos electrónicos o mensajes de *WhatsApp*), asume compromisos específicos de entrega, dichos compromisos adquieren carácter vinculante y pueden ser exigibles. En este sentido, el dictamen establece que, desconocer tales compromisos constituiría un abuso de su posición informativa, vulnerando el principio **pro consumidor** y el **deber de profesionalidad**, dado que los consumidores confían en la información del proveedor.

En efecto, al fijarse un plazo concreto, la condición suspensiva se transforma en un plazo cierto (Artículo 1554 Código Civil) y de generarse un incumplimiento contractual imputable al proveedor, el SERNAC, reconoce a los consumidores las siguientes acciones:

- i. Ejecutar la póliza de garantía.
- ii. Reclamar la devolución de pagos efectuados.
- iii. Invocar remedios contractuales establecidos en el Artículo 3 letra e) y Artículo 12 LPDC.
- iv. Perseguir responsabilidad infraccional por falta de información veraz (Artículo 3 letra b) y Artículo 24 LPDC).

Cuando la aprobación para la obtención de la Recepción Definitiva de Obras de la DOM se prolonga indefinidamente, el SERNAC considera que los consumidores pueden quedar en una situación de incertidumbre jurídica, tomando en consideración que la doctrina discute si el plazo máximo para el cumplimiento de la condición suspensiva es de 5 o 10 años, conforme a las reglas generales de prescripción civil. Sin embargo, durante todo el proceso contractual, los consumidores mantienen el derecho a solicitar información clara, veraz y completa sobre el avance y estado de los trámites ante organismos públicos (Artículo 3 letra b LPDC), obligando a las inmobiliarias a entregar antecedentes actualizados sobre la situación administrativa del proyecto, permitiendo determinar si el retraso obedece a circunstancias atribuibles a la DOM.

No obstante, si el retraso en la entrega del inmueble se debe a negligencia de las inmobiliarias, el dictamen reconoce a los consumidores la facultad de invocar incumplimiento contractual imputable al proveedor, permitiéndole:

- i. Ejecutar la póliza de garantía.
- ii. Exigir indemnización por todos los daños sufridos (daño emergente, lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño moral, según Artículo 3 letra d LPDC).
- iii. Perseguir responsabilidad por falta de profesionalidad (Artículo 23 LPDC) e incumplimiento de términos contractuales (Artículo 12 LPDC), lo que puede ser sancionado conforme al Artículo 24 LPDC.

Para más información, contactar a:

Juan Ignacio Peña Lacámara
Socio
jipena@hdgroup.cl

María Soledad Marín Ortuzar
Asociada Senior
smarin@hdgroup.cl

María Trinidad Melo Salina
Asociada
tmelo@hdgroup.cl