

OFORD.: N°102671
Antecedentes.: Su presentación de 07.04.21.
Materia.: Informa
SGD.: [REDACTED]

Santiago, 20 de Diciembre de 2021

De : Comisión para el Mercado Financiero
A : [REDACTED]

Se ha recibido en esta Comisión su presentación del antecedente, mediante la cual solicita un pronunciamiento respecto del servicio "AppleCare+" que Apple Chile Comercial Ltda., subsidiaria de Apple Inc., ofrecería a sus clientes, en adición a la garantía de la empresa limitada a un año, por dos años más, el que tendría un costo diferenciado dependiendo del tipo de producto por el que se contrata el servicio, y que el servicio sería prestado por técnicos de servicio autorizados. Específicamente solicita se confirme que:

"1. La contratación y prestación del Servicio Hardware, como ha sido descrito, no implica el ejercicio del giro asegurador conforme al Artículo 4° del Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N°251 de 1931; y

2. La contratación y prestación del Servicio ADH, según el mismo fue arriba descrito, no implica el ejercicio del giro asegurador conforme al Artículo 4° del Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N°251 de 1931."

Sobre el particular, le informo lo siguiente:

1.- Respecto del servicio de hardware, descrito como: *"el servicio consiste en que si el consumidor, durante la vigencia del contrato, realiza un reclamo por un defecto en los materiales o fabricación de un Producto Apple respecto del cual se ha contratado el AppleCare+, o bien en caso de que la batería de un Producto Apple que tiene batería integrada sea incapaz de retener una carga eléctrica equivalente al 80% de su capacidad de acuerdo a las especificaciones, entonces Apple debe (a discreción de Apple) (i) reparar el producto sin cargo alguno para el consumidor, ya sea con partes nuevas o equivalentes a nuevas, o bien (ii) cambiar el Producto Apple del Consumidor por uno nuevo o equivalente a nuevo."*

Este servicio de hardware sería equivalente al de "garantía extendida" ofrecida comunmente en el mercado, la que implica que el proveedor del servicio asume los costos de falla de su producto por un período de tiempo más prolongado que el establecido para la garantía establecida por la norma legal, permitiendo que el adquirente del producto aproveche de manera completa la inversión económica efectuada de un bien no consumible.

Atendido lo anterior, esta Comisión considera que la prestación de servicios propios por

vicios del producto que proporciona no implica el ejercicio del giro asegurador.

2.- En cuanto al servicio ADH "*accidental damage from handling*", descrito como: "(i) *reparar el producto sin cargo alguno para el consumidor, ya sea con partes nuevas o equivalentes a nuevas, o bien (ii) cambiar el Producto Apple del Consumidor por uno nuevo o equivalente a nuevo, en caso de que el Producto Apple se haya dañado por un mal uso de parte del dueño que ha causado un accidente no esperado y no intencional (por ejemplo, el Producto Apple se le ha caído de las manos, se le ha mojado, etc.).*"

Dicho servicio, según su presentación, tendría una limitación de dos eventos cada 12 meses y tendría un costo fijo asociado al servicio por evento dependiendo del dispositivo y del tipo de evento. Adicionalmente, la reparación o reemplazo del equipo dañado dependerá de la evaluación que realice el proveedor del servicio técnico respectivo.

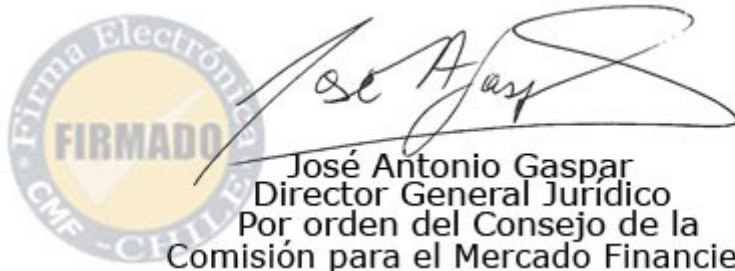
Este servicio, denominado "ADH" presentaría las características de cobertura de riesgo externo, por cuanto abarcaría los costos de reparación o reposición del producto ante eventuales daños inesperados, que no serían de defectos de fabricación, como en el caso anterior, en que el proveedor se hace cargo de las fallas del producto que proporciona, si no que de daños derivados de la manipulación o uso del producto por parte del usuario del mismo. Adicionalmente, se requiere del cliente un monto determinado por cada evento reclamado, que dependería del tipo de producto y tipo de daño.

En consecuencia, esta Comisión estima que el servicio "ADH" consultado, presentaría las características de un seguro, por cuanto cubriría el riesgo de daño de un producto, a cambio de un precio dependiendo del producto, por causas debidas a su manipulación, que, adicionalmente, se cobraría un deducible, que igualmente dependería del tipo de equipo y del tipo de siniestro, lo que comparte todas las características de un seguro definidas en el Código de Comercio por el cual se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufriere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.

[REDACTED]

[REDACTED]

Saluda atentamente a Usted.


José Antonio Gaspar
Director General Jurídico
Por orden del Consejo de la
Comisión para el Mercado Financiero

Oficio electrónico, puede revisarlo en http://www.cmfchile.cl/validar_oficio/
Folio: [REDACTED]