



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE MECANISMOS COLECTIVOS

RESOLUCIÓN EXENTA N° 001041

SANTIAGO, 31 DIC 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó 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; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, la Ley N° 19.496 reconoce al SERNAC el ejercicio de diversos mecanismos de protección en sede administrativa o judicial. En este sentido es necesario aplicar el denominado principio de oportunidad para elegir el mecanismo más adecuado para los casos que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Que, el principio de oportunidad es un concepto ampliamente conocido y que consiste en la facultad de la autoridad de no iniciar o no concluir un proceso –en este caso- administrativo, velando por un bien público superior en virtud de los principios administrativos de proporcionalidad, idoneidad y necesidad.

5.- Que, en pos del cumplimiento de su función, la disponibilidad de recursos públicos y el principio de oportunidad anteriormente señalado es necesario que el SERNAC adopte criterios objetivos para su aplicación a través del ejercicio de su facultad interpretativa.

6.- Que, atendido lo anterior, este Servicio, en el cumplimiento de sus funciones, especialmente en la determinación de los mecanismos de protección colectivos ha venido utilizando criterios de priorización con el fin de maximizar sus recursos en pos de la protección de los consumidores.

7.- Que, para ello es necesario atender a lo limitado de los recursos que dispone este Servicio, en relación al volumen de reclamos recibidos y tramitados por el organismo, del orden de 801.286 anuales promedio de los últimos dos años; sumado a que, según lo dispuesto por el legislador en el artículo 50 c) de la Ley N° 19.496, se podrá iniciar una demanda en procedimiento en resguardo del interés colectivo y difuso presentada por un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

8.- Que, de acuerdo al principio de la transparencia de la Administración del Estado, es necesario que los distintos actores relevantes de la regulación de protección a los consumidores conozcan los criterios que dotan el ejercicio del principio de oportunidad.

9.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre criterios de priorización de mecanismos colectivos", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE MECANISMOS COLECTIVOS

La Ley N° 21.081 que introdujo modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC" o "la Ley"), tuvo por objeto modernizar tanto la normativa relativa a la protección de los consumidores como la institucionalidad de protección, fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor.

A partir de dicha ley, el SERNAC tiene atribuciones para gestionar los reclamos de los consumidores; fiscalizar a los proveedores; requerir información; iniciar acciones de interés general ante los jueces de Policía Local; investigar casos colectivos con el fin de desarrollar Procedimientos Voluntarios Colectivos (en adelante "PVC") o Demandas Colectivas. Asimismo, tiene atribuciones para entregar información a la ciudadanía y dar transparencia respecto del comportamiento de los mercados a través de estudios; acciones de educación dirigidas a los consumidores sobre sus derechos, y otras que promuevan mejores prácticas en las empresas¹.

En este contexto, la labor del SERNAC se ha incrementado no sólo a causa de sus nuevas facultades, sino que también por el empoderamiento natural de los consumidores respecto de sus derechos, lo que se ha traducido en el aumento progresivo de reclamos y alertas presentadas por la ciudadanía, situación que se vio intensificada por los problemas de consumo generados por la pandemia del COVID-19².

Si bien en el cumplimiento de su cometido, este Servicio, como todo órgano de la Administración del Estado, observa rigurosamente la normativa que lo regula, también cuenta con cierto ámbito de discrecionalidad que le permite cumplir con su cometido, a pesar de contar con limitados recursos para atender las múltiples necesidades de la ciudadanía, ajustando su actuar a la observancia de ciertos criterios objetivos, los que, debidamente ponderados, permitirán maximizar el impacto de sus intervenciones en pos de la protección de los consumidores.

¹ Preguntas frecuentes: ¿Qué hace el SERNAC?. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-8320.html>

² Noticias/2021: El SERNAC recibió el doble de reclamos en 2020. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62196.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Así las cosas, no obstante existir un espacio de libertad para la toma de decisiones por parte de este Servicio, esta actividad no es arbitraria, sino que se encuentra enmarcada en parámetros objetivos que se sopesan al momento de ponderar la pertinencia, idoneidad y necesidad del actuar. Dicha actividad deliberativa se ejecuta mediante aquellas atribuciones específicas del Director Nacional, a quien le corresponde planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de jefe superior³, las que se ejercen previo proceso de consulta, deliberación y/o toma de opinión específica y formal de las Subdirecciones independientes y especializadas que componen el SERNAC.

De esta forma, en cumplimiento de una de las funciones dispuestas por la LPDC, la de interpretación administrativa, se dicta esta Circular, con el objeto de identificar cuáles son aquellos criterios objetivos que han permitido al SERNAC determinar la necesidad, idoneidad y urgencia de actuar en casos específicos, dado el grado de discrecionalidad que le está permitido al Servicio para tomar esta decisión, con el fin último de entregar certezas tanto al administrador como a los administrados.

I. Principios orientadores en el cumplimiento de la función pública

Como ya se ha establecido, el SERNAC en tanto órgano de la Administración del Estado, debe ajustar su actuación a las disposiciones que norman a todos los órganos públicos con especial atención a los principios que regulan la finalidad de la Administración del Estado, según lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (en adelante LOCBGAE), que en lo pertinente establece que la Administración del Estado deberá observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, proporcionalidad, transparencia y publicidad administrativas y participación ciudadana en la gestión pública.

Para efectos de esta Circular, de entre todos los principios enumerados precedentemente, resultan relevantes los principios de **probidad, eficiencia o eficacia, publicidad y transparencia y proporcionalidad en forma amplia**, que se desarrollan brevemente a continuación.

1. Principio de probidad

La probidad es una cualidad moral relacionada con la rectitud, integridad, moralidad y honradez a que tiene que ajustarse la conducta⁴. Por extensión, en el caso de personas que tienen asignadas labores de servicio público, la probidad exige el desempeño adecuado de sus cargos, con el respeto de los derechos humanos y el ejercicio legítimo de sus potestades⁵.

³ Artículo 59 inciso décimo, letra a) de la LPDC.

⁴ Laporte Rivera, Michelle, "El principio de probidad y publicidad de los actos de la administración y su reconocimiento constitucional", p. 15.

⁵ Ibid. p. 16.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte, la probidad administrativa consiste en actuar honradamente en el seno de la Administración, haciendo prevalecer el interés público sobre el privado⁶, observando una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54 de la LOCBGAE en relación con el artículo 1° de la Ley N° 20.880.

En general, este principio, que también se encuentra regido en otras normas⁷, implica que la actuación del Servicio Nacional del Consumidor y sus funcionarios debe ser honrada y leal con preeminencia del interés de los consumidores por sobre el interés particular y las eventuales presiones que puedan ejercer los otros interesados (como por ejemplo los proveedores) en los procesos que el Servicio tiene a su cargo.

2. Principio de eficacia o eficiencia

El principio de eficacia parte de la premisa básica de la existencia de múltiples necesidades y escasos recursos para satisfacerlas, y tiene por finalidad lograr la satisfacción de dichas necesidades mediante la utilización de la menor cantidad de recursos⁸.

En el ámbito administrativo, el principio de eficacia sigue sus lineamientos generales, pero mientras las necesidades corresponden al logro de las metas que han sido definidas previamente por la Administración, los recursos, igualmente escasos, no se agotan en los financieros sino que corresponden también a humanos y materiales⁹.

En este sentido, para la Administración, el principio de eficiencia es el deber de actuar racionalmente en el uso de los recursos públicos¹⁰. En el caso del Servicio Nacional del Consumidor, este debe tender a elegir o priorizar aquellos procedimientos o herramientas de las que disponga que le permitan obtener cierto resultado con el menor costo posible, el cual puede ser económico, esfuerzo de los funcionarios, o en su imagen como organismo público.

3. Principio publicidad y transparencia

La transparencia y la publicidad de la administración son conceptos distintos pero estrechamente relacionados entre sí. Mientras en virtud de la **transparencia** se establece que el funcionamiento, actuación y estructura de la Administración ha de ser accesible a todos los ciudadanos, quienes pueden conocer la información generada por las administraciones públicas y las

⁶ Ibid. p. 17.

⁷ Ley N° 20.880 sobre Probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses, artículo 8° Constitución Política de la República, artículos 56 y 57 de la LOCBGAE, entre otros.

⁸ Gardais Ondarza, Gabriela, "El control de legalidad y la eficiencia y eficacia como principios jurídicos fiscalizables" en *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso XIII* (2022), p. 323.

⁹ Ibid.

¹⁰ Linazasoro Espinoza, Izaskun, "El derecho a una buena administración pública en Chile", en *Revista de Derecho Público* (N° 88, 2018), p. 97.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

instituciones que realicen funciones de interés general¹¹; la **publicidad** mandata el deber de toda autoridad a dar a conocer a los ciudadanos y a los interesados, de forma sistemática y permanente, aun sin mediar petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de forma masiva tal información¹².

Como se desprende de lo anterior, la publicidad refiere más directamente a notificar o publicar, es decir, dar a conocer o comunicar; en circunstancias que la transparencia dice relación con que el actuar público se realice de tal modo que permita observar nítidamente lo que ocurre al interior de la Administración del Estado¹³.

Ambos principios se encuentran consagrados en distintos cuerpos normativos, como la LGOBGAE que en su artículo 3 establece al principio de publicidad y en su artículo 11 bis establece que todos los actos de la administración son públicos. También, la Ley N° 20.285 sobre "Acceso a la información pública" en su artículo 1° prescribe normas que regulan el principio de transparencia de la función pública.

En el caso de SERNAC, este principio se manifiesta en todas sus actuaciones, especialmente en lo que dice relación con la información relativa a su funcionamiento y estructura, la cual se debe mantener disponible en sus canales, así como también respecto de las decisiones en torno a los mecanismos de protección a utilizar para velar por el debido cumplimiento del deber de resguardar los derechos de los consumidores.

4. Principio de proporcionalidad

El principio de proporcionalidad tiene su origen en materia penal. Tal como lo ha sostenido el Tribunal Constitucional, este principio supone una "relación de equilibrio entre el castigo impuesto y la conducta imputada, que desde el campo penal se extiende como garantía a todo el orden punitivo estatal"¹⁴.

Pero tal como se ha sostenido, el principio de proporcionalidad se ha ido consolidando en el Derecho chileno de forma transversal a todas las disciplinas jurídicas y ha encontrado, en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, un reconocimiento consolidado a partir de diversas disposiciones contenidas en la Constitución¹⁵.

¹¹ Rodríguez Arana, Jaime, "La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa" en Revista Europa». *Revista de Derecho y Ciencias Sociales de Colombia* (N°6, 2013) p. 51.

¹² Ibid, p. 50.

¹³ Camacho Cepeda, Gladys, "Sobre la transparencia, el derecho de acceso a la información pública y los deberes de publicidad. Su diferencia conceptual y práctica", en *Revista de Derecho Público* (N° especial 2018), p.81.

¹⁴ Tribunal Constitucional, 26 de septiembre de 2016, Rol ingreso a Corte N° 2922-2015, considerando 19°.

¹⁵ Cordero Quinzacara, Eduardo, "Los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración en el derecho chileno" en *Revista chilena de Derecho* (volumen 47, N°2, 2020), p. 366.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En términos generales, este principio se traduce en una prohibición de exceso respecto del ejercicio de potestades discrecionales por parte de los poderes públicos, sometiéndose a ciertos límites de razonabilidad. En este sentido, se vinculan directamente con los principios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

Este principio de proporcionalidad implica que los órganos públicos como SERNAC deben ejercer sus potestades sometiéndola a ciertos límites -tal como sucede en materia penal¹⁶, también en el plano contravencional-, o al menos, a ciertos matices¹⁷.

En efecto, la proporcionalidad se erige como un principio común a todo el ordenamiento administrativo y contravencional sancionador y se manifiesta, por un lado, como regla de eficiencia y funcionalidad y, por otro, como pauta de discrecionalidad reglada o limitada, en el sentido de que será la propia administración quién pueda llevar a cabo el referido juicio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad. Así, hablamos de idoneidad cuando tratamos la debida adecuación de la medida empleada para lograr el fin propuesto; de necesidad al referirnos respecto de la posibilidad de acudir a otra medida de mayor o igual eficacia con menos desgaste de recursos, y de proporcionalidad en sentido estricto, cuando ponderamos los beneficios o ventajas obtenidas para el interés general versus el desgaste asociado a los recursos empleados y su costo de oportunidad, atendiendo para ello los bienes e intereses en conflicto.


En consecuencia, es posible determinar que para un correcto funcionamiento del SERNAC dentro de la dinámica e interacción de los principios que rigen la administración del Estado y, en particular de los referidos anteriormente, se vuelve fundamental el establecimiento de un sistema que permita priorizar de forma razonable los esfuerzos públicos al servicio de la ciudadanía que contemple la aplicación o ponderación de criterios objetivos con el fin de evitar arbitrariedades.

II. Mecanismos del SERNAC para la protección de los derechos de los consumidores

A propósito de cómo se concretan los esfuerzos del Servicio por cumplir con el mandato establecido en la LPDC, de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación, siguiendo de forma estricta el cumplimiento de todos aquellos principios referidos en el párrafo precedente, es necesario referirnos a los mecanismos con el SERNAC cuenta para cumplir esta labor.

¹⁶ Cordero Quinzacara, Eduardo, "Los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración en el derecho chileno" en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* (nº42, 2014), p. 423.

¹⁷ A mayor abundamiento, en este sentido véase las siguientes sentencias Roles Nos. 787, de 2007; 797, de 2008; 825, de 2008; 829, de 2008 y 1.276, de 2009 del Tribunal Constitucional.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El cumplimiento de las facultades establecidas en el artículo 58 de la LPDC se materializa en la ejecución de diversos mecanismos de protección los cuales se traducen, entre otros, en el monitoreo o vigilancia de mercados; la fiscalización; los levantamiento de información o diagnóstico; la investigación colectiva; la información y educación a los consumidores; la interposición de denuncias en pos del interés general de los consumidores; el ejercicio de acciones colectivas (o juicios colectivos), y el inicio de procedimientos voluntarios colectivos (en adelante "PVC"). De esta forma, podemos apreciar cómo algunos mecanismos insuman o dotan de antecedentes a otros, permitiendo su activación¹⁸.

A continuación pasaremos a describir brevemente algunos de ellos en atención al objeto de esta Circular.

1. Gestión del reclamo


La gestión de los reclamos de los consumidores es uno de los mecanismos base del SERNAC. Consiste en un proceso voluntario, no jurisdiccional de gestión de requerimientos, mediante el cual un consumidor determinado expone ante el SERNAC una problemática de consumo (un reclamo en contra de proveedores que pudieran haber vulnerado sus derechos), la cual es enviada al proveedor con el objeto de obtener una solución extrajudicial al requerimiento.

Como señalamos, el SERNAC ha gestionado reclamos desde sus inicios, promoviendo el entendimiento voluntario entre consumidores y proveedores. En este contexto y atendida su utilidad, actualmente contamos con el Modelo de Atención al Consumidor, a través del cual se gestionan reclamos y se brindan orientaciones a los consumidores en relación con sus problemas de consumo.

Los canales dispuestos para el ingreso de estos reclamos son: el portal del consumidor (<https://www.sernac.cl/app/consumidor/>), las Direcciones Regionales, los Municipios en convenio, los Servicios públicos en convenio, el centro telefónico gratuito (800 700 100) y la teleatención.

Una vez ingresado el reclamo por un consumidor, el Servicio lo enviará al proveedor, para que éste lo responda. Adicionalmente, en la ejecución de este mecanismo, el Servicio podrá prestar orientación al consumidor en caso que lo requiera atendida la consulta y los antecedentes entregados; derivar los antecedentes de aquellos reclamos que deban ser revisados por otro organismo del Estado (por ejemplo, una superintendencia); iniciar acciones en beneficio del interés general de los consumidores, o bien conforme a la naturaleza y volumen de los reclamos sobre una determinada materia, iniciar investigaciones colectivas tendientes a ejercer acciones colectivas o decretar de oficio la apertura de PVC.

¹⁸ Por ejemplo, la investigación colectiva dota de antecedentes a la activación de mecanismos colectivos de protección, entendiendo por tales juicios o procedimientos voluntarios colectivos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En términos generales, la tramitación de los reclamos puede terminar de las siguientes maneras: a) el **proveedor acoge**, para casos donde el proveedor soluciona total o parcialmente el requerimiento del consumidor; b) el **proveedor no acoge**, en caso que la pretensión del consumidor no es aceptada; c) el **proveedor no responde**, categoría utilizada para agrupar situaciones donde no se ha entregado una respuesta formal al reclamo del consumidor dentro del plazo de tramitación, y finalmente d) el **proveedor informa caso no procede**, que son reclamos en donde la empresa estima que la solicitud del consumidor no procedería mediante alegaciones comprobables.

Para aquellas situaciones en que el proveedor no responda, no acoja o acoja parcialmente, el consumidor podrá recurrir sin la representación de un abogado ante los Juzgados de Policía Local para que sea éste quien determine el incumplimiento a las normas de la LPDC y las respectivas sanciones, restituciones y/o indemnizaciones que correspondan. Para ello, el consumidor deberá interponer una denuncia o querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios¹⁹, en caso que corresponda.

La denuncia y demanda deberán ser presentadas ante el Juzgado de Policía Local de la comuna del domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero; adjuntando todos los antecedentes que respalden su pretensión, de manera que le permita al tribunal comprobar la existencia de una infracción.


El plazo para denunciar a un proveedor es de 2 años, contados desde que ocurrió la infracción o de que ésta dejó de cometerse. Dicho plazo se suspende cuando el consumidor presenta un reclamo ante el SERNAC, ante el servicio de atención al cliente del proveedor o ante un mediador, la que se mantiene durante la tramitación del caso respectivo.

2. Requerimientos de información

Esta facultad, establecida en el artículo 58 de la LPDC, se erige como uno de los medios a través de los cuales el SERNAC puede obtener los antecedentes necesarios para tomar decisiones correctas en el ejercicio de sus demás atribuciones. De esta forma, y tal como se detalla en la Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de requerimiento de información de conformidad con la facultad del artículo 58 incisos 5° y 6° de la Ley N° 19.496²⁰, existen diversos tipos de requerimientos de información, consistentes en: 1) Requerimiento de información durante un PVC, 2) Requerimiento de información en el marco de la facultad de fiscalización, 3) Requerimiento de información mediante citación a declarar, 4) Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de la comercialización de los

¹⁹ Para lo cual puede utilizar los formularios dispuestos en la página web del Servicio: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21060.html#formularios>

²⁰ Resolución Exenta N° 782, de 18 de octubre de 2021, que aprueba Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de requerimiento de información de conformidad con la facultad del artículo 58 incisos 5° y 6° de la Ley N° 19.496. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63484.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, 5) Requerimiento de documentos, libros o antecedentes para fines de fiscalización, 6) Requerimiento de información básica comercial, y 7) Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del Servicio.

Cabe destacar que, en el ejercicio de esta facultad el SERNAC se ciñe de forma estricta a las normas relativas al tratamiento de la información, especialmente a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y que la propia LPDC entrega vías para compeler al requerido al correcto cumplimiento en la entrega de la información requerida, para aquellos casos en que éstas procedan, tales como la imposición de multas²¹ determinadas por el correspondiente Juzgado de Policía Local, la declaración del término fallido de un PVC, solicitar al Juez de Policía Local que ordene el arresto de aquellos citados a declarar que no comparecieren a la diligencia.

4. Fiscalización

La Ley N° 21.081, vino a ampliar y reforzar las funciones del SERNAC transformándolo en un organismo fiscalizador del cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y de toda otra normativa de protección a los derechos de los consumidores, en virtud de lo cual, hoy cuenta con esta potente herramienta para cumplir con su mandato legal.

En el marco del ejercicio de esta facultad, funcionarios del Servicio, cumplirán un rol de inspección fiscalizando el comportamiento de los proveedores conforme a una Planificación Anual²². Como se puede deducir, el referido Plan se elabora de forma anual, conforme a evidencia que proviene de datos objetivos y de experiencia, con una priorización de los mercados con finalidad preventiva y disuasiva²³, y contiene un componente programado con focos estratégicos a los que el Servicio desee dar énfasis, y un componente no programado que surge a raíz de necesidades y/o detecciones durante el curso del año; esta Política Nacional de Fiscalización tiene como centro la gestión a las personas y sus problemáticas.

Como ya se ha mencionado en esta Circular, algunos mecanismos tienen una finalidad de levantar información y realizar un diagnóstico de ciertos hechos de relevancia. Este es el caso de la fiscalización, la que sirve de insumo para la aplicación de otras medidas, tales como: decretar el archivo de los antecedentes cuando no detecten incumplimientos de la norma fiscalizada; la derivación de los antecedentes a organismos sectoriales con competencia en la materia; la interposición de acciones judiciales de protección del interés general, colectivo o difuso de los consumidores; el inicio de un procedimiento

²¹ Que puede llegar hasta un monto de 750 UTM para aquel requerimiento de información en el marco de la facultad de fiscalización.

²² Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55703.html>

²³ Busca ser disuasiva de las eventuales infracciones que los proveedores puedan llegar a cometer, y también, correctivas de aquellos hechos materiales que ya revisten esas características.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

voluntario colectivo; el envío de oficios de diversa índole, y otras, de conformidad a la ley.

5. Juicios de Interés General

Los juicios de Interés General son acciones promovidas por el SERNAC cuyo objeto es perseguir infracciones que, más allá de los hechos concretos que motivan la denuncia, puedan afectar, en abstracto, a los intereses de la sociedad toda en cuanto quienes la componen son consumidores²⁴. Así, con esta acción se busca obtener no sólo una sanción judicial, sino, y al mismo tiempo, el restablecimiento del imperio de la ley.

De esta forma, respecto de aquellos casos en que se ve afectado el interés general de los consumidores, el SERNAC cuenta con dos vías para obtener el restablecimiento del derecho a través de este tipo de acciones: presentar denuncias infraccionales ante el Juzgado de Policía Local competente por hechos de los que haya tomado conocimiento, o bien hacerse parte en aquellos juicios iniciados por consumidores ante el Juzgado de Policía Local que corresponda.

Cabe destacar que el interés general tiene un carácter autónomo respecto de los otros tipos de intereses judiciales en materia de consumo²⁵; esta autonomía ha sido recogida por la jurisprudencia y la doctrina mayoritaria. En este sentido, la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de 06 de enero de 2015, que en lo pertinente estimó "(...)Cuarto: Que el artículo 58 de la señalada Ley, prescribe 'el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas por la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.' Al encontrarse definido en la disposición anterior el concepto de intereses general éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquél interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor. La Real Academia Española entiende por general: 'Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente'.

Es así como esta disposición reconoce el concepto de interés general y faculta al Servicio Nacional del Consumidor para no sólo, hacerse parte en aquellas causas iniciadas por reclamo de los particulares que comprometan el interés general de los consumidores, sino que la facultad del propio servicio para ejercer la acción ante el tribunal correspondiente a fin de perseguir la

²⁴ Resolución Exenta N° 932, de 22 de noviembre de 2019, que aprueba Circular Interpretativa sobre el Interés General de los Consumidores y su Ejercicio en Sede Judicial. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57941.html>

²⁵ Ibid.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

responsabilidad de quienes vulneren los derechos de los consumidores protegidos de esta manera²⁶.

Similar razonamiento ha adoptado la Iltma. Corte de Apelaciones de San Miguel²⁷, que se ha visto reforzado por la Corte de Apelaciones de Santiago, en fallo de 02 de octubre de 2019, que en su considerando 7º distingue el interés general de los otros tipos de intereses tratados en la LPDC, en la siguiente manera: "(...)Que el artículo 58 de la Ley N°19.496 emplea la expresión 'intereses generales de los consumidores', en una acepción más amplia que el de 'interés colectivo o difuso', que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende aquél que es propio de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1º de la Constitución Política de la República, que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos.

Las acciones de 'interés difuso', que según algunos, sería la figura cubierta por la expresión 'interés general', conceptuada en el artículo 50 de la Ley 19.496, se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Se trata de intereses sociales y colectivos de amplia difusión que subjetivamente se refieren a colectivos poco precisos en su composición, generalmente anónimos e indeterminados aunque, con dificultades, determinables. El carácter de difusos o imprecisos también se manifiesta desde una perspectiva objetiva, porque las prestaciones debidas para su satisfacción y la determinación del sujeto o sujetos que tienen a su cargo el deber de satisfacerlos también resultan imprecisas. En síntesis, los intereses difusos se entienden referidos no al sujeto como individuo sino como miembro de un conglomerado más o menos amplio.

En cambio, el concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g)²⁸. Misma postura adopta la profesora Erika Isler, quien concluye, que se asemeja en esto a los delitos de acción penal pública, en los cuales el organismo persecutor no depende de la iniciativa privada para solicitar su sanción²⁹.

²⁶ Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol N°1614-2014(Trabajo), caratulada "Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud", de 06 de enero de 2015.

²⁷ Iltma. Corte de Apelaciones de San Miguel, causa rol N°760-2015(Civil), caratulada "SERNAC con EXTRUDER S.A.", de 18 de mayo de 2015.

²⁸ Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol N°2086-2018(Policía Local), caratulada "SERNAC con Banco de Chile", de 02 de octubre de 2019.

²⁹ Isler Soto, Erika. "La acción por interés general derivada de la Ley 19.496" en *Revista ACTUALIDAD JURÍDICA* N°30. Julio 2014, de la Universidad del Desarrollo (pp. 545-558), p.555. Disponible en: https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ30_545.pdf

3. Investigación de Casos Colectivos

Entre aquellos mecanismos que permiten levantar información y antecedentes con el fin de insumar otros mecanismos, se encuentra la investigación de casos colectivos, cuyo resultado es exhaustivamente revisado al momento de determinar la activación de otros mecanismos de protección como son las acciones colectivas y los procedimientos voluntarios colectivos.

La investigación colectiva se compone de diversas actuaciones -administrativas y otras-, efectuadas por los equipos investigadores³⁰, para recabar antecedentes sobre situaciones que impliquen una eventual vulneración de derechos de los consumidores, con el fin de analizarlos de manera tal que le permita al Servicio tener la mayor cantidad de información fáctica, jurídica y económica sobre ellas. Este proceso tiene como objetivo final la entrega de una propuesta acción (mecanismo colectivo) que permita la solución más efectiva a la problemática de consumo sometida a investigación.

Estas actuaciones de investigación están sujetas a un proceso especial y, por regla general, se inician con la detección de conductas que representen eventuales infracciones a la LPDC³¹ y culminan con la elaboración de un informe jurídico-económico del caso, que contiene además la recomendación o propuesta sobre el mecanismo colectivo de protección que sea más adecuado al caso concreto. Excepcionalmente, las investigaciones pueden terminar de forma anticipada, cuando en el curso de la misma, se logra comprobar que el proveedor ha rectificado su conducta y ha compensado, reparado y restituido debidamente a los consumidores que se vieron afectados.

6. Procedimiento Voluntario Colectivo

Es un procedimiento administrativo especial, iniciado por resolución del Sernac la cual puede ser dictada de oficio; a solicitud del mismo proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores. Su finalidad es la obtención de una **solución expedita, completa y transparente**, en caso de conductas de los proveedores que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Cabe destacar que entre los principios básicos que regulan los PVC se encuentran **la indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y debido proceso**.

Este procedimiento, al gestarse como una solución expedita, tiene una duración máxima establecida en la propia LPDC, para interactuar en búsqueda de una solución; **tres meses**, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, esto es, sin contemplar eventuales procesos de revisión judicial, informes técnicos a externos o las consultas públicas de las propuestas. Este plazo podrá ser prorrogado por una

³⁰ Conformados por abogados y economistas, funcionarios del SERNAC.

³¹ Relevadas tanto por equipos de monitoreo u otros centros de responsabilidad del Servicio como por los mismos consumidores, a través de las alertas ciudadanas, todas ellas sometidas a revisión en el Comité de Vigilancia



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la LPDC.

Es importante destacar que, este procedimiento no se puede iniciar una vez que se hayan ejercido acciones colectivas sobre los mismos hechos, y se encuentren pendientes. De la misma forma, una vez iniciado el PVC, no se podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores por los mismos hechos, mientras éste se encuentre en tramitación. Y, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor y la notificación de resolución de término, se suspenderá el plazo de las denuncias y acciones establecidas en la ley.

Por último, debido a su particular naturaleza (voluntaria), los PVC pueden concluir de manera exitosa a través de la suscripción de un acuerdo que beneficie a los consumidores afectados por los hechos objeto del mismo; verse frustrado en su tramitación, con término anticipado, o bien llegar a término desfavorable, en aquellos casos en que no se llega a acuerdo alguno.

7. Juicios de Interés Colectivo o Difuso

Las demandas o juicios colectivos son el mecanismo judicial para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, es decir, respecto de aquellos casos en que la conducta de un proveedor ha afectado a muchos consumidores³². En virtud de este tipo de acciones, se busca que el tribunal entregue una solución uniforme a todos los consumidores que se pudieron ver afectados por la conducta del proveedor³³.

Cabe destacar que este tipo de procedimiento judicial tiene varias particularidades que lo distinguen de los juicios civiles ordinarios, entre ellos, unos de los más relevantes dice relación con el **efecto erga omnes**, es decir que la sentencia que dictada por el tribunal o el acuerdo conciliatorio aprobado por éste, beneficia a todos los consumidores que fueron afectados por los mismos hechos objeto de la demanda. Así también, resulta relevante destacar otras particularidades introducidas en las últimas modificaciones legales³⁴, como la posibilidad de demandar el **daño moral de naturaleza colectiva**, y demandar por la infracción y solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, en el marco de las relaciones de consumo, respecto de los **datos personales de los consumidores**.

Por último, es preciso señalar que este tipo de procedimientos sólo puede ser iniciado por el SERNAC, una Asociación de Consumidores o por un grupo de 50 o más consumidores afectados por un mismo problema de consumo, y se tramita ante los Juzgados de Letras Civiles de la República.

³² Ya sea un conjunto determinado o determinable de consumidores, para el caso de la demanda colectiva en favor del interés colectivo; o un conjunto indeterminado de consumidores, para el caso de la demanda colectiva en favor del interés difuso.

³³ Mecanismos de protección/ Juicios colectivos y demandas. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14688.html>

³⁴ Ley N° 21.081 (2018), que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores; y la Ley N° 21.398 (2021), que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

8. Ejercicio de otras facultades del SERNAC

Sin perjuicio de los mecanismos anteriormente descritos, el Servicio cuenta con otras herramientas que ha desarrollado conforme las necesidades de los consumidores³⁵, las cuales se encuentran a disposición de la ciudadanía a través del sitio web institucional.

Dichos mecanismos son más bien de protección indirecta pues pueden servir como un antecedente para la activación de mecanismos directos como los PVC o las acciones colectivas, y pertenecen más bien a procesos de monitoreo, vigilancia, fiscalización, levantamiento de información o diagnóstico, información y/o educación a los consumidores.

Entre estas otras herramientas podemos encontrar, las alertas ciudadanas; la plataforma No Molestar; Me Quiero Salir; los Planes de Cumplimiento; el Sello SERNAC; el Comparador de Créditos de Consumo; la Calculadora de Presupuesto Familiar; las Alertas/Recall; los Estudios y Consejos sobre Seguridad de Productos; el Ranking de Comportamiento de Mercados; las Estadísticas de Conocimiento y Comportamiento de los Consumidores; los Informes Interactivos, entre otras.

Además de lo anteriormente mencionado, el Servicio cuenta con la facultad de derivar a otros organismos públicos aquellos casos en que sea otro ente regulador el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa específica infringida. En este sentido, en caso que el SERNAC haya tomado conocimiento de hechos que revistan las características de un delito penal, deberá presentar la denuncia correspondiente, remitiendo todos los antecedentes que disponga al Ministerio Público.

Por último, como se pudo apreciar, de todos los mecanismos y herramientas con los que cuenta este Servicio para cumplir con su labor celadora de los derechos de los consumidores y de la normativa que dice relación con éstos, y tal como ocurre en otras reparticiones del Estado, la activación de algunos de ellos implica la disposición de mayores esfuerzos que para otros, debiendo, por tanto, el SERNAC, ajustar su actuar no sólo al estricto apego a los principios que obligan a todos los órganos de la Administración del Estado, sino teniendo consideración especial a la maximización de sus recursos en pos de su fin último, volviendo indispensable la necesidad de contar con un sistema de priorización o jerarquización de recursos, optimizando los mismos con miras a la utilización eficiente de los diversos mecanismos de protección.

³⁵ Información de mercados y productos. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-14524.html#estudios>. Otros, como, Alerta Ciudadana, No Molestar (Anti Spam), Me Quiero Salir, Planes de Cumplimiento (Compliance) y Seguridad de Producto, en página web del Servicio/Preguntas frecuentes. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyname-530.html>

III. Sobre la necesidad de priorizar o jerarquizar los recursos públicos del SERNAC

Como ya se ha establecido, la labor del Servicio se ha visto incrementada de forma ininterrumpida cada año, conforme aumenta el número de reclamos y los requerimientos de los consumidores, así como el número de mercados e industrias respecto de las cuales puede ejercer sus facultades. Dado lo anterior, resulta imprescindible que el SERNAC cuente con un margen de discrecionalidad a la hora de determinar los cursos de acción, dirigiendo sus recursos hacia aquellos asuntos que provocan una mayor afectación a los consumidores y cuya solución les provea un beneficio general mayor, es decir, maximizando el impacto de sus intervenciones.

En este sentido, el Servicio ha recurrido a la priorización como la forma en que, a través de la ponderación de diversos criterios objetivos preestablecidos, realiza una actividad deliberativa que permite determinar cuál o cuáles serán los cursos de acción frente a cada caso que se revise, con arreglo a su connotación y alcance.


Cabe destacar que este ejercicio, de primordial importancia, se realiza en distintos niveles e instancias, privilegiando siempre el cumplimiento de aquellos principios inspiradores de la función pública. Es esta actividad permanente la que lleva a la dictación de esta Circular, como una forma de entregar, a su respecto, lineamientos claros al interior del Servicio, como también certeza de cómo se ha orientado -y orientará- la intervención pública a los agentes de mercado.

Antes de adentrarnos en los criterios de priorización, es necesario precisar que, en concreto, y tal como mencionamos, actualmente el SERNAC cuenta con diversas instancias de consulta y deliberación³⁶ en las que se revisan diversas problemáticas de consumo y se determinan, según corresponda, los distintos cursos de acción, conforme la información disponible.

Dentro de estas instancias encontramos al **Comité de Vigilancia**, oportunidad en la cual se revisan alertas respecto del acaecimiento de conductas que infringen las normas de consumo y potencialmente vulneran los derechos de los consumidores, identificadas por los distintos Departamentos, Unidades y Direcciones del Servicio, así como también por la ciudadanía y que requieren de una pronta acción del SERNAC, atendido el daño causado o su latente concreción, sobre una masa crítica de consumidores, y que tiene la capacidad de generar conmoción pública.

El objetivo de este Comité es, en primer lugar, reconocer a las alertas como tales, es decir, reconocer en ellas la infracción a la Ley y afectación de los derechos de los consumidores, y, en segundo, determinar el lineamiento general en torno a la actuación que a su respecto deberá adoptar el Servicio.

³⁶ Sin perjuicio de que dichas instancias puedan sufrir modificaciones en el futuro.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este sentido, del análisis de las alertas, se puede concluir que: a) no existe, en los hechos, una infracción a la ley, ni una afectación a los consumidores, por lo que se decide no intervenir; b) falta claridad respecto de la configuración de la infracción o bien de un criterio jurídico institucional, por lo que se requerirá de un pronunciamiento previo a la toma de decisión, caso en el cual se derivará a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa o bien a la Subdirección de Consumo Financiero, para que emitan tal pronunciamiento; c) faltan antecedentes fácticos y, por tanto, la infracción no resulta del todo clara, por lo que se requiere reunir mayores antecedentes, para lo cual se podrá resolver que un determinado centro de responsabilidad³⁷ oficie al proveedor o bien se ejecuten acciones de fiscalización, según corresponda; d) se identifica la existencia de una infracción que represente la clara posibilidad de afectar el interés general de los consumidores, instando a la presentación de una denuncia de interés general ante el Juzgado de Policía Local que corresponda, atendido a que, para el caso, es esta la vía más rápida y efectiva para restablecer el imperio de la ley, y e) se identifica la existencia de una infracción que represente la clara posibilidad de afectar a una colectividad de consumidores, en cuyo caso se instará a iniciar un proceso de investigación colectiva con miras a la presentación de un mecanismo de protección directa, es decir, con miras a iniciar una acción colectiva o abrir un procedimiento voluntario colectivo. Cualquiera sea la decisión del Comité de Vigilancia, los distintos centros de responsabilidad asignados para el cumplimiento de cada una de ellas, deberán rendir cuenta de su gestión y avance al Comité mensualmente y su gestión podría incluso derivar tanto en una nueva alerta como en el inicio de una investigación colectiva.

Asimismo, para efectos de esta Circular es de suma importancia aclarar que, de ser necesario iniciar una investigación colectiva, el SERNAC cuenta con equipos especializados e independientes³⁸ de los centros de responsabilidad que ejercen los mecanismos de protección, es decir, independientes de los equipos de Juicios y Procedimientos Voluntarios Colectivos³⁹. Lo anterior dice relación con el respeto irrestricto al principio de separación de funciones consagrado en la LPDC, pero también considerando la complejidad propia de este tipo casos; el esfuerzo que su implementación implica, especialmente respecto de la inversión de recursos públicos que éstos conllevan, y porque han sido utilizados como medidas de *última ratio*.

Por su parte, las investigaciones colectivas (las cuales pueden ser iniciadas de oficio o a consecuencia de las alertas según se explicó) pueden tener resultados, asimismo diversos que pueden devenir en la recomendación de no activar algún mecanismo de protección colectivo (por ejemplo en aquellos casos en que el proveedor haya rectificado la conducta y compensado a los consumidores en el devenir de la investigación) o bien la presentación de una

³⁷ Coordinación, Unidad, Departamento, Subdirección o Dirección Regional, dentro del Servicio.

³⁸ Sin perjuicio de las denominaciones que a futuro puedan tener ni su ubicación en el organigrama del SERNAC, en la actualidad, Los equipos que realizan investigaciones colectivas, son el Departamento de Investigación de Casos Colectivos y Vigilancia, perteneciente a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa y el Departamento de Análisis de la Regulación Financiera, perteneciente a la Subdirección de Consumo Financiero.

³⁹ En la actualidad, Departamento de Juicios y Subdirección de Procedimiento Voluntarios Colectivos, respectivamente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

propuesta de acción a instancias del **Comité de Casos Colectivos**, con el fin de que éste, presidido por la Dirección Nacional y los Subdirectores que conforman el Servicio, según corresponda, dirima sobre si se presentará una Demanda Colectiva o se dará inicio a un PVC, conforme a la recomendación del equipo investigador y sobre la base de la ponderación de los criterios de priorización definidos para cada mecanismo, criterios que se analizarán con detenimiento en apartados posteriores.

En consecuencia, podemos apreciar cómo el SERNAC ha generado una estrategia para el correcto cumplimiento de las labores que le son propias, reconociendo los espacios de discrecionalidad pero sujetándose a los principios propios de la Administración del Estado mediante el desarrollo de criterios orientadores en la selección de casos (alertas e investigaciones) y la determinación de la mejor herramienta de protección para el caso concreto. Conforme a estos criterios, se procura que el actuar institucional se dirija de manera prioritaria a evitar o perseguir conductas que, de manera potencial, puedan causar un mayor detrimento al consumidor, en vistas a incrementar el bienestar social de los consumidores.

IV. Criterios de priorización


Como ya se ha adelantado en los apartados precedentes, los criterios de priorización son la base objetiva sobre la cual el SERNAC, a través de los Comité de Vigilancia y Casos Colectivos, realiza la detección de posibles casos que revistan las características de infracción a la norma de consumo y la determinación del mecanismo colectivo de protección aplicable a la investigación colectiva concreta y su posterior desarrollo, respectivamente.

Conforme a estos principios orientadores, se procura que el actuar institucional se dirija de manera prioritaria a evitar o perseguir conductas que, de manera potencial, puedan causar un mayor detrimento al consumidor, en vistas a incrementar el bienestar social de los consumidores.

Estos criterios, deben ponderarse, conforme sea la instancia en que se determine cada estrategia de acción y el mecanismo al que sea orientado, todo lo anterior teniendo siempre presente que el fin último es procurar la indemnidad de los consumidores frente a hechos que pudieren vulnerar sus derechos como tales.

1. Criterios a ponderar en el Comité de Vigilancia

Conforme se describió en el apartado anterior, en una primera instancia correspondiente al Comité de Vigilancia, es preciso ponderar los siguientes criterios para establecer qué alertas serán admitidas y revisadas en el referido comité:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.1 Impacto o importancia del producto o bien afectado

Este primer criterio se refiere a aquel aspecto de hecho que configura la conducta infraccional y permite predecir un perjuicio importante a los consumidores o una problemática futura respecto de los mismos; así, en este ámbito se da preponderancia a la afectación de aquellos mercados sensibles o donde se expendan bienes o servicios de primera necesidad.

En este sentido, la intervención del SERNAC se pondera favorablemente si el caso:

- a. Produce interés o preocupación significativa en los consumidores, por ejemplo, genera un gran impacto mediático.
- b. Aborda un tema significativo de un mercado nuevo o emergente.
- c. Produce una falla sistémica en el mercado involucrado.
- d. Puede generar compensaciones importantes para los consumidores.

De modo que, si el caso se evalúa con altas probabilidades de certeza respecto de los indicadores precedentes, se estimará que éste tiene mérito suficiente para ser revisado en el Comité de Vigilancia, con elevadas probabilidades de que se le asigne alguna medida o mecanismo de protección.

1.2 Nivel de urgencia

Este segundo criterio, abarca aquella categorización que se puede efectuar de un hecho constitutivo de infracción a la LPDC, en atención al tipo de contingencia que éste representa, es decir, dependiendo de si se configura como un hecho que es latente, coyuntural o próximo a ocurrir.

Lo anterior, dice relación con que los eventos de infracción a la normativa de protección a los derechos de los consumidores deben ser la excepción a la regla, dado que la observancia de la ley es el comportamiento esperado de todo mercado.

Por lo tanto, en virtud de este principio, un caso deberá ser considerado como alerta y analizado en el Comité de Vigilancia, siempre que cumpla con tales características de urgencia. Así, aquellos casos cuya infracción no ha ocurrido y no esté próxima a ocurrir, no será, en principio, considerado como alerta objeto de ser analizada en el Comité.

En este mismo sentido, y en relación con las acciones del Comité, se propondrán mecanismos más inmediatos y de protección directa, para aquellos casos cuyo hecho sea latente o próximo a ocurrir, de manera que la intervención del Servicio permita, en la medida de lo posible, evitar la ocurrencia del daño o mitigar las consecuencias nocivas de la infracción para los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.3 Nivel de vulnerabilidad de los consumidores potencialmente afectados

Este criterio en particular, consiste en la identificación de entre los consumidores afectados o potencialmente afectados por una infracción a la normativa de consumo, a aquellos que se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad, los que ya hemos denominado como “*consumidores hipervulnerables*”⁴⁰.

La ocurrencia de una infracción que afecte a un grupo de consumidores que se encuentren en una posición de particular desventaja para ejercer sus derechos como tales, reviste mayor gravedad y, por lo tanto, las consecuencias nocivas derivadas del hecho pueden ser aún más perjudiciales que para consumidores que no se encuentren en tales condiciones.

Es por lo anterior, que el SERNAC es claro en definir que su actuación frente a este tipo de casos debe ser prioritaria, especialmente en la adopción de los mecanismos de protección dispuestos en la LPDC u otra medida adicional que permita el correcto cumplimiento del mandato legal de este Servicio.

Así, en la medida que se identifiquen casos cuyos consumidores afectados se encuentren en esta especial situación de vulnerabilidad agravada, además de ser analizado en el Comité de Vigilancia se privilegiará la implementación de mecanismos de protección directa (en casos colectivos), como las acciones colectivas o PVC.

1.4 Masividad de consumidores afectados o potencialmente afectados

Una vez determinado que un caso reúne otras características de una alerta, es preciso determinar el alcance de la infracción en cuanto al número de consumidores que se pudieran ver afectados o potencialmente afectados producto de la misma.

Este criterio permite discernir entre aquellos casos de más sencilla resolución, atendido el número de reclamos que deban solucionar los proveedores; la posibilidad de reacción de éstos y lo difícil que ello se vuelve en la medida que el número aumenta. Así también, desde la perspectiva de los mismos consumidores, resulta mucho más sencillo coordinar una acción conjunta o representación unificada para una masa acotada de personas afectadas, versus un número superior que podría implicar problemas de coordinación, intereses contrapuestos y características particulares para cada individuo.

Por lo anterior, en la medida que se establezca que un caso afecte o pueda afectar a un número importante de consumidores, primero, será analizado

⁴⁰ De acuerdo con lo establecido en la Circular Interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable, p.11: “(...) serán hipervulnerables aquellos consumidores que en una situación y tiempo determinado se encuentren bajo el criterio circunstancial y/o situacional, enunciados previamente, pero que a su vez, en sus relaciones de consumo y en mercados determinados puedan verse afectados por estar en tal posición”.

como una alerta en el Comité de Vigilancia, y luego, se revisarán las posibilidades de que, en esta instancia, se decida aplicar un mecanismo de protección directa incluso previa investigación.

1.5 Consideraciones materiales de actuación

Por último, superado el estudio de casos que serán calificados como alertas para ser analizados en el Comité de Vigilancia, este mismo Comité deberá discriminar entre aquellas alertas que, reuniendo los criterios previamente establecidos cumplan adecuadamente con aquellos Principios de la Administración, que fueron tratados en apartados anteriores, principalmente el de eficacia o eficiencia y el de proporcionalidad o razonabilidad, en la actuación de los organismos públicos. En resumen, este último criterio permite reconocer la capacidad real que tiene la institución frente a los hechos concretos objeto de su gestión.

La ponderación de este criterio debe realizarse en atención a las posibilidades reales o consideraciones materiales de actuales, y que corresponden a:

- a) Los riesgos asociados a la intervención del SERNAC en el caso específico. Este aspecto permite sondear los efectos directos que puede tener el hecho de no actuar; de incurrir en una demora significativa, o de perder el caso. Entendiendo esta última opción, como aquel evento en que a pesar de que el SERNAC ha intervenido, a través de la presentación de acciones judiciales o del inicio de un PVC, éstos mecanismos llegan a su conclusión sin resultado favorable para los consumidores.
- b) Los recursos disponibles en el momento de la decisión. Esta consideración que pareciera ser sencilla, se complejiza en la medida que busca respuestas para una serie de cuestionamientos. Así, por ejemplo, en atención a la disponibilidad de capital humano y económico/monetario es necesario considerar la cantidad de recursos disponibles; respecto de la temporalidad, el tiempo durante el cual se necesitarán estos recursos; en cuanto a razonabilidad de invertir estos recursos disponibles, si los recursos que se utilizarán son proporcionales al resultado que se espera obtener; y, por último, en cuanto a la eficacia y efectividad del actuar de la institución, la posibilidad de obtener el resultado esperado a través de otro curso de acción, que permita un mayor ahorro de estos recursos.

2. Criterios a ponderar en el curso de una investigación

Si bien, es posible que en marco del Comité de Vigilancia se determine la aplicación de otras medidas o herramientas de protección⁴¹ para las alertas analizadas; lo cierto es que a través de esta Circular se pretende poner énfasis en aquellos criterios que inciden en los mecanismos que son utilizados con un alto nivel de análisis por el Servicio, ya que son considerados como medidas de *última ratio* y vienen a resolver aquellos casos en los que se pueda ver afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los que necesariamente se deberá iniciar algún tipo de acción colectiva de protección directa, como los PVC o Juicios colectivos.

En tal sentido, como ya se ha mencionado en apartados anteriores, antes de elegir entre uno u otro mecanismo, es necesario que el Servicio cuente con la mayor cantidad de antecedentes fácticos, jurídicos y económicos al respecto, así como también realizar un análisis acabado de todos los aspectos del caso. Esta recopilación y análisis se efectúa a través del proceso de investigación de casos colectivos.

En esta instancia de investigación se elabora un perfilamiento del caso conforme a una serie de hitos concretos que permitirán encauzar, en conjunto a la ponderación de criterios específicos, la conclusión final y proponer una recomendación fundada al Comité de Casos Colectivos, instancia en la que se tomará la decisión final respecto del mecanismo colectivo de protección a utilizar.

Así, mientras para favorecer la propuesta de un Procedimiento Voluntario Colectivo, se considerará el ingreso del caso por una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, el ingreso del caso a raíz de una solicitud de PVC ingresada por el proveedor, y la circunstancia de encontrarse vigente un PVC contra un proveedor del mismo grupo económico, por hechos similares; para favorecer la propuesta de un Juicio Colectivo, se considerará, por su parte, la circunstancia de que el SERNAC mantenga un juicio colectivo contra el proveedor por los mismos hechos, o bien la circunstancia que el SERNAC mantenga un juicio colectivo contra un proveedor del mismo grupo económico, por hechos similares.

Luego de realizar un análisis comparativo, es decir, dependiendo del mecanismo que se vea más favorecido, se prosigue a un segundo análisis respecto de los hechos concretos que conforman el caso objeto de la investigación y que revisaremos a continuación.

⁴¹ Tales como, pronunciamiento previo de la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa; la reunión de mayores antecedentes a través de una fiscalización, o del envío de un oficio al proveedor involucrado en los hechos; la presentación de una denuncia de interés general, entre otras facultades que le confiere la ley.

2.1 Según la conducta sostenida por el proveedor en los hechos que configuran la infracción:

a) Gravedad de la conducta

En este ponderador, se considerará una conducta más gravosa en la medida que se verifiquen los siguientes subfactores:

- Existencia de culpa grave o dolo del proveedor en la comisión del hecho constitutivo de la infracción.
- La obtención de un provecho económico para el proveedor producto de la infracción.
- La afectación de la integridad física, psíquica o dignidad de los consumidores.
- La creación de un riesgo grave, sin haberse verificado el daño a los consumidores.
- La reincidencia por parte del proveedor en la conducta infraccional, en los últimos dos años.

Entre más subfactores se verifiquen, más grave será la conducta del proveedor.

b) Prueba de la conducta y los daños causados

Para este ponderador, el equipo investigador conforme a la experiencia del Servicio, estimará una mayor inclinación del proveedor a colaborar en un Procedimiento Voluntario, conforme a si se responde en forma positiva a los siguientes subfactores:

- Existencia de un reconocimiento de responsabilidad en los hechos por parte del proveedor, ya sea por escrito o a través de cualquier medio de comunicación.
- La existencia de más de 1.000 reclamos que identifican situaciones similares a los hechos constitutivos de la infracción.
- La infracción y los daños asociados a ella, son hechos públicos y notorios.
- Existencia de prueba suficiente para acreditar la infracción.
- Existencia de prueba suficiente para acreditar los perjuicios.
- Existencia de prueba suficiente para acreditar las restituciones que procedan.

Por lo tanto, entre mayor sea la positividad a los subfactores precedentes, más posibilidades existen de que los proveedores tengan una real intención de solucionar el caso a través de un procedimiento más amigable, como es el PVC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.2 Según el grado de colaboración prestada por el proveedor en el curso de la investigación:

El grado de colaboración, permite inferir el nivel de compromiso de un proveedor con la obtención de una solución rápida al conflicto que se pudo generar producto de la infracción. En este sentido, se ponderan los siguientes factores de relevancia para establecer esta colaboración, que son los siguientes:

- a) Respuesta del proveedor a los reclamos de consumidores.
- b) Respuesta del proveedor a los oficios remitidos por el Servicio.
- c) Necesidad de citar a declarar al proveedor para insistir con la entrega de información requerida a través de oficios.
- d) Necesidad de recurrir a la incautación de documentos a través de tribunales de justicia.

Para los primeros dos factores, se apreciará de forma positiva el hecho de que el proveedor responda de forma íntegra a los reclamos de consumidores y a los requerimientos de información de este Servicio. Ahora bien, se ponderarán de forma negativa el hecho de que el SERNAC deba recurrir a estos mecanismos de citación a declarar o incautación de documentos, para obtener la información requerida en forma previa.

2.3 Según el reconocimiento a la normativa de consumo que contemple el proveedor:

Este análisis refiere a la disposición que manifiesta el proveedor respecto de la normativa de consumo, en este sentido podremos estimar que un proveedor estará llano a discutir una solución en el contexto de un Procedimiento Voluntario Colectivo, en la medida que se responda favorablemente a los siguientes factores:

- a) El proveedor reconoce la aplicación de la LPDC en general, a los hechos objeto de la investigación.
- b) El proveedor reconoce la aplicación de las facultades del SERNAC, al caso específico.
- c) En caso que proceda, el proveedor reconoce la total aplicación del artículo 25 A de la LPDC, a los hechos objeto de la investigación.

2.4 Según el grado de colaboración que ha tenido el proveedor, en general con el SERNAC:

Al igual que los aspectos descritos en los numerales anteriores, el análisis de la colaboración del proveedor con el Servicio, permitirá anticipar una disposición favorable a participar activamente en un PVC con el SERNAC, en la medida que se pueda calificar positivamente los siguientes factores:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a) Sello SERNAC

Para el caso de un proveedor del mercado financiero, si éste se ha sometido al proceso de certificación realizado por este Servicio, mediante el cual se verifica, que sus contratos se encuentren ajustados a la Ley; que la empresa cuenta con un sistema expedito de atención de reclamos; y que, si el consumidor no queda conforme con la solución propuesta, podrá recurrir ante un mediador o árbitro⁴².

b) Me quiero Salir

Para aquellos proveedores de mercados habilitados en esta herramienta, mediante la cual los consumidores pueden solicitar expresa y claramente, el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con un proveedor⁴³. En la medida de que se encuentren con un convenio vigente, participando activamente en ella.

c) Plan de cumplimiento (Compliance)

Dependiendo de si el proveedor ha presentado un plan que se encuentre pendiente de aprobación, o si ya cuenta con un plan de cumplimiento aprobado por el SERNAC.

d) Convenio de gestión de reclamos

Para todo proveedor, en la medida que cuente con un convenio de gestión de reclamos activo con el Servicio, a diferencia de los proveedores que cuentan un convenio que no se encuentra vigente o que haya rechazado el convenio.

e) PVC o Juicios colectivos cerrados en los últimos dos años

Respecto de todo proveedor, cuyos resultados hayan sido favorables para el Servicio y en el caso de haberse llegado a un acuerdo, en la medida que éste acuerdo haya sido cumplido debidamente por el proveedor.

Todos los factores antes descritos, se analizan desde la perspectiva del comportamiento del proveedor previo a la configuración de los hechos que forman parte de la investigación.

2.5 Uso indebido de la imagen del SERNAC:

Este Servicio considerará como una conducta grave y perniciosa, la utilización de la imagen del SERNAC sin autorización, con el fin de evitar su uso con el fin de inducir a error, engaño o confusión a los consumidores mediante actos tales como, lavado de imagen, publicitar circunstancias que no son efectivas (certificaciones, aprobaciones, convenios, etc), entre otras similares.

⁴² Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-13407.html>

⁴³ Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-66181.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Si bien, la configuración de alguno de los ejemplos antes señalados, puede implicar una conducta delictiva, que deberá ser denunciada por este Servicio ante el Ministerio Público; tal circunstancia también servirá para determinar el mecanismo colectivo correspondiente al caso objeto de la investigación.

Así, se ponderará como una regla decisoria que, para el caso que este criterio se verifique, corresponderá iniciar un Juicio Colectivo en contra del proveedor que haya incurrido en la conducta infraccional objeto de la investigación.

Por último, es posible que en el curso de la investigación a pesar de haberse configurado tanto la infracción como los perjuicios a los consumidores, el proveedor haya tomado una actitud diligente frente a las circunstancias rectificando su conducta, compensando adecuadamente todos los perjuicios ocasionados y efectuando las restituciones a que hubiere lugar, comprobándose tal situación. En este caso, el equipo investigador cuenta con la facultad suficiente para poner término a la investigación, dando cuenta de los hechos y los demás antecedentes suficientes ante el Comité de Vigilancia.

3. Criterios a ponderar en el Comité de Casos Colectivos

Como un último estadio de deliberación en torno a la ejecución de los mecanismos colectivos de protección, y luego de la realización de la investigación correspondiente, el equipo investigador deberá presentar el caso y su respectiva propuesta de acción ante el Comité de Casos Colectivos.

En esta instancia se procede al análisis de los factores ponderados en la investigación y, con el mérito de los antecedentes expuestos, se discute y evalúa la pertinencia de la propuesta de iniciar un PVC con el proveedor o una Demanda Colectiva ante el tribunal competente.

Si bien, los criterios a ponderar serán los mismos ya analizados por el equipo investigador, el Comité de Casos Colectivos podrá evaluar y modificar la ponderación de los mismos, ajustándolos cuando se estime conveniente en atención a la discusión y revisión de antecedentes. Así también, es importante destacar que el Comité tendrá siempre a la vista las diferencias que existen entre uno y otro mecanismo de protección, las cuales se pueden apreciar de forma más clara y concisa en el siguiente recuadro:

**CUADRO COMPARATIVO PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO Y
JUICIOS COLECTIVOS⁴⁴**

Criterio	PVC	JUICIO COLECTIVO
Aplicación de multa a la empresa por cada consumidor afectado.	N/A	Es solicitada por el SERNAC, quedando a criterio del juez su aplicación.
Aplicación de multa a la empresa por cada infracción.	N/A	Es solicitada por el SERNAC, quedando a criterio del juez su aplicación.
Costo de tramitación.	Gratuito para la empresa.	Si bien la actuación ante tribunales es gratuita, se debe contratar defensa letrada, pagar notificaciones, publicaciones, entre otros costos procesales.
Posibilidad de la empresa de negarse a entregar información.	La empresa puede negarse a entregar información, lo que implicará el término del procedimiento, no generándose sanción alguna en su contra.	Si existe un rechazo injustificado de la empresa, se arriesga a que se tenga por cierto lo alegado por la parte demandante sobre los antecedentes no entregados.
Imposibilidad del Servicio de usar instrumentos requeridos y entregados por la empresa durante el procedimiento.	En caso de haber concluido el procedimiento, por falta de acuerdo o por la facultad del Servicio de no perseverar, éste no podrá presentarlos en un juicio posterior.	N/A

⁴⁴ Este recuadro corresponde a una elaboración propia de la Institución para efectos de esta Circular, no constituyendo un documento instructivo individual.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Posibilidad de incremento de la indemnización, en caso de concurrir agravantes.	N/A	Sí, con un recargo de hasta el 25%.
Exposición pública de fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya divulgación afecte el desenvolvimiento competitivo de la empresa.	En caso de solicitud fundada de la empresa, el SERNAC debe guardar reserva o secreto de la información, incluso existiendo responsabilidad del funcionario que la divulgue.	No existe secreto en la información, todas las pruebas forman parte del expediente público, accesible por internet con el rol y Tribunal de la causa.
Tiempo de tramitación.	La ley contempla una duración acotada a sólo 3 meses, eventualmente prorrogables, por 3 meses adicionales.	Indefinido y variable, generalmente mucho mayor a 6 meses.
Posibilidad de devolución de documentos entregados.	Proveedor, siempre tiene la facultad de solicitar al Servicio, la devolución de todos los documentos entregados durante el PVC.	Proveedor no tiene la facultad de exigir al Tribunal la devolución de todos los documentos entregados.
Posibilidad de la empresa para terminar el procedimiento.	La empresa, siempre tiene la facultad de terminar su participación, unilateralmente.	Por regla general, la empresa sólo puede terminar su intervención en el proceso judicial, tras haber concluido éste, por sentencia definitiva o equivalente jurisdiccional (conciliación, transacción o avenimiento).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Reconocimiento de responsabilidad.	La participación de la empresa en el PVC, o la presentación de una propuesta de solución, no implican un reconocimiento de responsabilidad.	Si la demanda es acogida, la responsabilidad de la empresa será necesariamente declarada por el juez, a pesar de la oposición de la empresa. En caso de autodenuncia y colaboración sustancial de la empresa, estas serán consideradas atenuantes; pero no lo eximen de responsabilidad.
Posibilidad de procesos simultáneos.	El PVC inhibe el inicio de otro PVC o, de un Juicio Colectivo por los mismos hechos, mientras dure el procedimiento voluntario.	El comienzo de un Juicio Colectivo, no inhibe que se presenten otros Juicios Colectivos por los mismos hechos. Si ello ocurriere, deberán acumularse los juicios en un solo expediente, generando pluralidad de demandantes en contra de una misma empresa.

V. Consideraciones generales respecto de cuándo no actuar: sobre la oportunidad y la debida justificación

Luego de haber descrito las distintas instancias de evaluación y deliberación de casos para realizar una correcta jerarquización con base en la ponderación de criterios objetivos que permitan arribar a la decisión final; es necesario tener presente la discrecionalidad del SERNAC para ejercer las facultades que le son propias⁴⁵, en virtud del principio de oportunidad, conforme al cual podrá privarse de utilizar alguna de las herramientas de protección para algunos casos en particular.

Este grado de discrecionalidad permitido intencionalmente por el legislador puede recaer tanto en el ejercicio de las potestades, como en el contenido de la decisión del órgano. De esta forma, el SERNAC tiene, por una parte, discrecionalidad para priorizar o jerarquizar casos para el correcto ejercicio de sus facultades, pero también para, bajo ciertas condiciones, decidir inhibirse de ejercer dichas potestades.

Cuando se habla de estas “condiciones” que limitan la discrecionalidad, nos referimos al mandato que da origen al organismo, es decir, satisfacer la necesidad pública para la cual fue concebido el ente administrativo, en concordancia con los principios generales de la Administración del Estado.

Entre aquellos principios generales de la administración, algunos de los cuales ya hemos desarrollado a lo largo de esta Circular, se encuentra el **Principio de Oportunidad**, conforme al cual un organismo tiene la posibilidad de priorizar recursos, en orden a no iniciar o concluir un proceso ya iniciado en pos de las necesidades de protección. Se configura como una excepción o límite al principio de continuidad de la función pública y su fundamento radica en que, cada actuación del Servicio debe responder, a la vez, al principio de eficacia o eficiencia, conforme al cual se debe actuar racionalmente en el uso de los recursos públicos.

En consecuencia, el SERNAC, al momento de tomar la decisión de no actuar, tal como ocurre con todo los órganos de la Administración, deberá hacerlo de forma justificada, basándose en los antecedentes y circunstancias previas del caso, así como en la aplicación y ponderación de los criterios de priorización que ya fueron analizados en los apartados anteriores.

⁴⁵ En este mismo sentido la Excm. Corte Suprema, en sentencia de fecha 24 de septiembre de 2018, causa rol 8487-2018, caratulada “ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TEMUCO (GESTION ECOLOGICA DE RESIDUOS S.A.)”, en lo pertinente estimó **“Undécimo: Que, asentadas las ideas anteriores, atendidos los contornos de la litis, se debe precisar que la ley exige que los actos administrativos sean motivados. En relación a esta exigencia, se debe precisar que en doctrina se distingue entre el ejercicio de facultades regladas y facultades discrecionales, en las primeras toda la actuación previa al nacimiento de un determinado acto administrativo se encuentra prevista y determinada en la ley, por lo que la autoridad debe ceñirse estrictamente a ella tanto al verificar los supuestos de hecho como en el procedimiento que determina la decisión, que está igualmente regulada en relación a la situación fáctica que la origina. En cambio, en el ejercicio de las facultades discrecionales, la Administración goza de cierto ámbito de libertad al momento de adoptar la decisión”**.



Servicio Nacional del Consumidor

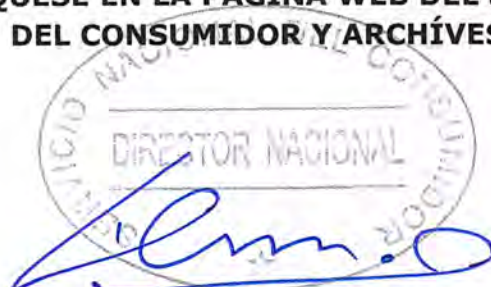
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre criterios de priorización de mecanismos colectivos" 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 guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**



LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

NPC/JTR/AGC

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.