



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 375**

**SANTIAGO,** 31 DE MAYO 2023

### **APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL SERNAC PARA LA NOTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 32.846.**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la 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° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.-** Que, el artículo 58 inciso 2° literal b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega al Servicio Nacional del Consumidor la potestad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubieren motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares.

**4.-** Lo dispuesto por la Ley N° 18.287, que establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 32.846, de fecha 24 de enero de 2022.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre la designación de funcionarios del SERNAC para la notificación de procedimientos judiciales, que resuelve la solicitud N° 32.846", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE LA DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL SERNAC PARA LA NOTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N° 32.846.**

#### **I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N° 32.846 se requiere la interpretación de las disposiciones que facultan al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") para practicar notificaciones en procedimientos tramitados ante los Juzgados de Policía Local.

Específicamente, se solicita un pronunciamiento respecto de la forma en que tal designación se ejerce por este Servicio y en qué causas procede.

#### **II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta a la presente Solicitud de Interpretación Administrativa es necesario precisar que la materia consultada por el requirente se encuentra regulada en el artículo 8° de la Ley N° 18.287, que establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

En concreto, el inciso primero de tal artículo dispone que "*La notificación de la demanda, querrela o denuncia, se practicará personalmente, entregándose copia de ella y de la resolución del tribunal, firmada por el Secretario, al demandado, querrellado o denunciado*". Luego, en su inciso tercero, establece que "*Las notificaciones a que se refiere este artículo, así como las demás actuaciones que determine el Tribunal, podrán hacerse por un receptor judicial, notario, oficial del registro civil del domicilio del demandado, denunciado o querrellado, o bien por un funcionario designado por el juez, sea municipal, del Tribunal, del servicio público a cargo de la materia o de la Corporación Nacional Forestal tratándose de infracciones a la legislación forestal (...). La designación del funcionario del respectivo servicio público o de la Corporación Nacional Forestal se hará de una nómina de profesionales y técnicos que el Director Regional correspondiente enviará al tribunal, a petición de éste. Todos los funcionarios señalados actuarán como ministro de fe, sin que sea necesaria la aceptación expresa del cargo*". Seguidamente, en su inciso final agrega que "*Las personas que el Tribunal designe en conformidad a lo dispuesto en este artículo, estarán facultadas también para ejercer todas las funciones e intervenir en todas las actuaciones señaladas en el artículo 390 del*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*Código Orgánico de Tribunales, y para actuar fuera del territorio jurisdiccional de aquél”.*

En este marco jurídico, corresponde dilucidar si el SERNAC es “*el servicio público a cargo de la materia*”, y en la afirmativa, en qué causas procede y forma en que opera esta designación .

Para dar respuesta a la primera interrogante, es menester tener presente que los Juzgados de Policía Local son competentes para conocer, entre otros asuntos, las denuncias y acciones que se ejerzan en defensa del interés individual y general de los consumidores, frente a actos, omisiones y conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de sus derechos. Entre estas acciones, el SERNAC interviene únicamente en aquellas en que está comprometido el interés general de los consumidores, ya sea mediante la interposición de denuncias infraccionales, o bien, haciéndose parte en procedimientos iniciados por éstos.

Dichas acciones se ejercen en virtud de lo dispuesto por el artículo 58 inciso segundo letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, “LPDC”), que mandata al SERNAC a “*velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales*”, agregando que “*la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores*”.

Según lo interpretado por este Servicio<sup>2</sup>, el interés general regulado en la disposición recién citada se distingue de los otros tres tipos de intereses reconocidos por la LPDC: el interés individual, interés colectivo e interés difuso, y las acciones que se deducen en su defensa se caracterizan por su objeto, consistente en perseguir infracciones que, más allá de los hechos concretos que motivan la denuncia, pueden afectar, en abstracto, los intereses de la sociedad toda, en su calidad de consumidores y consumidoras. En este orden de ideas, una misma conducta puede dar lugar a una acción por afectación del interés colectivo o difuso, cuyos legitimados se encuentran establecidos en el artículo 51 de la LPDC, a una acción de interés individual, cuyo legitimado será el consumidor afectado, y también a una acción para la defensa del interés general, cuya legitimación pertenece a este Servicio. Respecto de estas dos últimas acciones son competentes los Juzgados de Policía Local, y sólo en la última interviene el SERNAC.

Considerando aquello, en los únicos procedimientos regidos por la Ley N° 18.287, en los que el SERNAC actúa como el servicio público a cargo de la materia, son aquellos en que se encuentra comprometido el interés general de

---

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

<sup>2</sup> Circular Interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, aprobado mediante la Resolución Exenta N° 932, de fecha 22 de noviembre de 2019. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57941.html>.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

los consumidores, quedando excluidos aquellos que persigan exclusivamente la defensa de un interés individual.

Clarificado lo anterior, se hace necesario determinar en qué tipo de causas procede la designación de un funcionario del SERNAC para efectos de realizar las notificaciones en los términos establecidos en el artículo 8° de la Ley N° 18.287

Sobre aquello, se hace presente que el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que, por mandato del artículo 58 de la LPDC, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de esta ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor. Tal misión se ejecuta por el Servicio dando especial cumplimiento a los principios de eficacia y eficiencia consagrados en el inciso segundo del artículo 3° del texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y también dando observancia a lo dispuesto por su artículo 5°, que establece el deber de las autoridades y funcionarios de velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por **el debido cumplimiento de la función pública**.

Cabe destacar que la función pública implica la persecución de un interés público y de carácter general, que en el caso específico del SERNAC corresponde a la misión previamente referida, cuya materialización se produce mediante el ejercicio de las facultades que le fueron conferidas por el artículo 58.

De la revisión del artículo 58, y del resto de las disposiciones de la LPDC, se desprende que la designación contemplada en el artículo 8° de la Ley N° 18.287 no fue comprendida o regulada por el legislador en materia de consumo, por lo que su aplicación debe enmarcarse en las funciones y facultades que la ley atribuye a este Servicio. En este caso concreto, como ya se adelantó, una de las funciones del SERNAC es velar por la defensa del interés general de los consumidores, por lo que las eventuales designaciones de ministros de fe ad-hoc para realizar notificaciones deben efectuarse dentro de los límites del ejercicio de dicha función, esto es, respecto de los juicios de interés general en los que SERNAC es parte.

Finalmente, corresponde revisar la forma en que opera la designación de funcionarios del SERNAC como ministros de fe ad-hoc, dispuesta por el artículo 8° previamente citado.

Sobre el particular, se advierte que la designación se efectúa por el tribunal que se encuentra conociendo la causa, y a este respecto cabe destacar que lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 8° de la Ley N° 18.287, en lo relativo a la nómina de funcionarios que pueden pedir los Juzgados de Policía Local («*la designación del funcionario del respectivo servicio público o de la Corporación Nacional Forestal se hará de una nómina de profesionales y técnicos que el Director Regional correspondiente enviará al tribunal, a petición de éste*»), que faculta a los jueces de policía local para requerir una nómina de profesionales y técnicos, a objeto de designar al ministro de fe ad-hoc en aquellos casos en que el tribunal lo conceda. Más aún, según la Historia de la Ley, dicho apartado se incorporó con el fin de evitar que los Juzgados de Policía Local reciban





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

numerosas listas que carezcan de justificación práctica<sup>3</sup>, por lo que no debe entenderse como una potestad de los Juzgados para designar ministros de fe de oficio.

### III. Conclusión

En virtud de lo analizado, este Servicio interpreta que la designación de un funcionario del SERNAC como ministro de fe ad-hoc, por parte de los Juzgados de Policía Local, sólo puede efectuarse en el contexto de un juicio de interés general en que SERNAC sea parte del mismo. A su vez, debe tenerse en consideración lo dispuesto en la Circular Interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, aprobado mediante la Resolución Exenta N° 932, de fecha 22 de noviembre de 2019, respecto de lo que este Servicio entiende por "juicio de interés general".

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre la designación de funcionarios del SERNAC para la notificación de procedimientos judiciales, que resuelve la solicitud N° 32.846" 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.**

Andrés  
Herrera  
Troncoso

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Firmado digitalmente por Andrés  
Herrera Troncoso  
DN: OU=SERNAC, O=Servicio  
Nacional del Consumidor, CN=  
Andrés Herrera Troncoso, E=  
aherreratr@sernac.cl  
Ubicación:  
Fecha: 2023.05.29  
16:37:12  
-04'00'

JTR/GGP

**Distribución:** Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

<sup>3</sup> Historia de la Ley, Boletín N° 739 - 07, Informe de la Comisión Mixta recaído en el Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 18.287, Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y la Ley N° 18.290, Ley De Tránsito. Sesión 32, Fecha 14 de marzo del año 2000, p. 11.

