

MANUAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

La información requerida a los administrados constituye un activo indispensable para que los órganos del Estado, actuando dentro de sus competencias, puedan dar cumplimiento a la función que les atribuye la ley.

Tratándose del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio"), el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante, "LPDC" o "la Ley") establece que le corresponderá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

Dicha función institucional justifica las amplias facultades del SERNAC para fiscalizar y recabar antecedentes, que se manifiestan, por ejemplo, en los distintos tipos de requerimientos de información consagrados en la LPDC, entre los que se encuentra aquel dispuesto por el inciso 5° de su artículo 58, que obliga a los proveedores a proporcionar a este Servicio toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer sus atribuciones, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Por expreso mandato legal, el SERNAC debe publicar en su sitio web un manual de requerimiento de información, que señale pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse en virtud de tal facultad. Así, en cumplimiento de tal mandato, a continuación se presenta el Manual de Requerimiento de Información, **cuya actualización, modificación y/o revocación podrá efectuarse discrecionalmente por este Servicio, bastando para ello con la publicación de la nueva versión en el sitio web institucional.**

Es importante precisar que los instrumentos que se individualizan en el presente manual son antecedentes que pueden requerirse por este Servicio de manera adicional al resto de los requerimientos consagrados en la LPDC, por lo que, en caso alguno, este listado constituye una limitación respecto del ejercicio del resto de las facultades del Servicio.

Por último, para efectos de facilitar la interpretación y aplicación de este manual, se hace presente que con fecha 13 de septiembre del año 2023, la Resolución Exenta N°585 de este Servicio aprobó la **Circular Interpretativa sobre requerimientos de información**, que presenta de manera sistematizada y detallada los distintos tipos de requerimientos de información que el SERNAC puede ejercer en virtud de sus facultades; las normas comunes a dichos requerimientos; el tratamiento de la información, y las eventuales consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento de la obligación de responder.

¹ 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.

Antecedentes que pueden solicitarse en virtud del requerimiento de información prescrito en los incisos 5° y 6° del artículo 58 de la LPDC:

1. Información de respaldo de ofertas, promociones y comprobabilidad publicitaria, es decir, las bases que regulan las respectivas promociones u ofertas, así como a los argumentos, informes, documentos u otros que permitan comprobar las aseveraciones publicitarias sujetas a comprobabilidad.
2. Antecedentes que respalden el cumplimiento de los deberes de información que la ley impone a los proveedores.
3. Información de participación de mercado del proveedor y/o empresa, u otra información homóloga o relacionada.
4. Información sobre el número de transacciones financieras, u otra información homóloga o relacionada.
5. Información sobre número de operaciones de determinados productos y/o servicios u otra información relacionada u homóloga. Estos antecedentes pueden ser solicitados en el marco de estudios que efectúe el Servicio, investigaciones colectivas, encuestas o rankings de cumplimiento de la ley, entre otras.
6. Informes de auditoría externa, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
7. Informes de auditoría que den cuenta de compromisos con el SERNAC, u otros antecedentes homólogos o relacionados, sin perjuicio de aquellas que se soliciten en virtud de un PVC.
8. Información relativa al precio y su determinación, u otra información homóloga o relacionada.
9. Medios de verificación para la identificación de productos.
10. Número y naturaleza de reclamos respecto de un problema de consumo, pudiendo identificar a los clientes según el medio de pago.
11. Antecedentes de respaldo respecto del número de reclamos informados al SERNAC.
12. Antecedentes de respaldo respecto de información proporcionada al SERNAC.
13. Número y naturaleza de afectados y número de consumidores y/o usuarios respecto de un conflicto de consumo.
14. Medidas de reparación y resarcimiento a implementar respecto de consumidores afectados por un problema de consumo determinado, sin perjuicio de las acciones que, sobre el particular, pudiese iniciar el SERNAC en virtud de sus facultades legales.
15. Informes técnicos del proveedor u otros antecedentes homólogos o relacionados, ya sean realizados directamente o por intermedio de terceros.
16. Historial de los movimientos, transacciones y comportamientos de pago efectuadas por los consumidores, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
17. Historial de los movimientos, transacciones y pagos efectuados a los consumidores, u otros antecedentes homólogos o relacionados, con motivo de restituciones, compensaciones y/o indemnizaciones.
18. Comprobante de compras (voucher) o registros de transacciones del/los consumidor/es, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
19. Fórmulas, bases de cálculo u otros antecedentes homólogos o relacionados, para determinar los cargos que se efectúan a los consumidores



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

20. Informes de tasación y/o liquidación del tasador, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
21. Calidad de empresa relacionada o sociedades de apoyo al giro.
22. Conformación, características y políticas sobre cartera vencida y castigada, tanto contable, como tributariamente, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
23. Políticas de cobranza extrajudicial y judicial, lo que incluye las instrucciones otorgadas a los prestadores externos de servicios de cobranza, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
24. Documentos en que consten las renegociaciones, repactaciones, reprogramaciones, concesiones de plazo y número de consumidores/clientes alcanzados, afectados o considerados para cada modalidad, u otros antecedentes homólogos o relacionados
25. Número y ubicación de servicios de atención al cliente, sucursales y oficinas.
26. Número y ubicación de cajeros automáticos u otros dispositivos.
27. Sistema de reajustabilidad que aplica y fundamentaciones.
28. Registro o respaldos de las operaciones realizadas por los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.
29. Comprobante de aviso por pérdida, extravío, robo o hurto de tarjeta de crédito, incluyendo las notificaciones electrónicas y telefónicas.
30. Información sobre falsificación, fraude, suplantación, clonación y cualquier tipo de vulneración de los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.
31. Información relativa a la Ley N° 19.628 y sus modificaciones legales. En lo específico aquella que diga relación con la forma en que el proveedor cumple con el deber de seguridad de la información, específicamente respecto del uso y destino de los datos personales.
32. Información e individualización de la razón social del proveedor, su domicilio, su representante legal, y otros datos de representación.
33. Información sobre las relaciones comerciales establecidas entre proveedores dentro de su holding, joint venture, consorcio o cualquier otra forma de asociación o coordinación para realizar actividades económicas dirigidas a consumidores finales.
34. Información e individualización sobre los jefes de local, representantes legales, administradores, asesores y/o dependientes dentro de la estructura corporativa del proveedor.
35. Información sobre los contratos entre proveedores que se asocian o coordinan para realizar actividades económicas dirigidas a consumidores finales.
36. En el caso de proveedores con domicilio legal en el extranjero, datos precisos sobre la representación legal que tendría el proveedor en territorio nacional, así como también la designación de mandatario con facultades para transigir en Chile.
37. Respaldos del acto de compra o contratación a través de la boleta o documentación respectiva cuando sea posible, tanto de bienes como de servicios.
38. Información sobre pagos o transacciones en línea por internet o vía telefónica, ya sea efectuada con tarjeta de crédito o con cargo en estado de cuenta, u otros antecedentes homólogos o relacionados.
39. Cantidad de reclamos recibidos ante un problema de consumo, pudiendo identificar a los clientes según el medio de pago.
40. Contratos de adhesión e información relativa a los mismos, que sirva para la determinación del cumplimiento de la normativa vigente.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

41. Información sobre una marca, importador o distribuidor respecto de la aplicabilidad de una alerta de seguridad en el país, en relación con un determinado producto o servicio inseguro, peligroso o potencialmente riesgoso, ya sea debido a sus características intrínsecas o en relación a sus condiciones de uso. Lo anterior comprende la fase indagatoria de la alerta de seguridad; la fase de notificación y medidas de seguridad; la fase indagatoria de incidente de seguridad, y la fase de seguimiento de implementación de medidas.
42. Número de consumidores/clientes con contratos o servicios vigentes o activos.
43. Información relativa a la calidad de la empresa en contratos de seguro colectivos, lo cual comprende solicitar copia de sus condiciones generales y particulares.
44. Información relativa a seguros ofrecidos o comercializados en forma electrónica, en particular sobre el tipo de seguro, sus condiciones tanto generales como particulares y la información proporcionada al contratante o asegurado antes de contratar.
45. Medio de verificación que acredite el cumplimiento de la respuesta favorable a la reclamación efectuada por el consumidor.
46. Mecanismos y protocolos utilizados por el proveedor para garantizar la identidad del consumidor contratante.
47. Informes que justifiquen la licitud de los cobros que se realizan a los consumidores en el marco de un acto de consumo.
48. Informes que relaten los motivos precisos por los cuales se produce la cancelación de un evento masivo.
49. Informes acerca de la justificación de una determinada interrupción de servicios, en los términos de los artículos 25 y 25 A de la LPDC.
50. Informes sobre el cumplimiento del pago de indemnizaciones a los consumidores, establecidas en el artículo 25 A de la LPDC en un período determinado.
51. Estado procesal de los procedimientos de impugnación de las resoluciones sancionatorias a que se refiere el artículo 58 bis de la LPDC.
52. Informes sobre el estado de avance en la entrega de las restituciones, indemnizaciones y/u otras prestaciones que el proveedor deba entregar, así como también del cumplimiento del artículo 27 de la LPDC a su respecto.
53. Informes que den cuenta de las fechas comprometidas, al momento de celebrar el contrato, para la entrega de bienes y productos adquiridos por los consumidores y de las fechas efectivas de entrega de estos.
54. Informes acerca de las medidas de seguridad que el proveedor ha implementado respecto de la prestación de un servicio y/o de la venta de bienes.
55. Documentación relativa a la trazabilidad de productos con sospechas de ser falsificados, o de que puedan poner en riesgo la integridad o seguridad de los consumidores.
56. Documentos consistentes en autorizaciones, permisos u otros de naturaleza similar, emitidos por autoridad pública o privada, nacional o extranjera, para la importación, exportación, fabricación, venta o comercialización de un producto o servicio.
57. Cualquier otro tipo de documentación, cuya existencia sea cierta o a lo menos altamente plausible; que no constituya secreto comercial de conformidad al artículo 86 de la Ley de propiedad industrial N°19.039, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N°4 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; cuya entrega no afecte de manera





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

significativa el desarrollo normal del negocio del proveedor, y que se enmarquen dentro de las facultades que la Ley N°19.496 le otorga al Servicio Nacional del Consumidor.

