

## ARTÍCULO 57

*Erika Isler Soto<sup>1</sup>*

**Artículo 57.-** El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

**MODIFICACIONES:** *El texto se ha mantenido sin modificaciones.*

**CONCORDANCIAS:** *LPC: arts. 58, 59, 60. C.C.: art. 545. Ley N° 18.575: arts. 1º, 3º inc. 1º, 11, 28, 29, 31, 32, 33, 36. CPR: arts. 1º, 24.*

### COMENTARIO

**SUMARIO:** *1. El SERNAC como agencia de protección de los derechos de los consumidores. 2. El SERNAC como Servicio Público. 3. Técnicas de reparto de potestades. 3.1. Funcionalmente descentralizado. 3.2. Territorialmente desconcentrado.*

#### 1. EL SERNAC COMO AGENCIA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Dentro de los sujetos más importantes del Derecho del Consumidor, encontramos a las denominadas agencias de protección de los derechos de los consumidores, las que en general se encuentran constituidas por el o los organismos estatales que tienen como misión proteger y promover las garantías de los usuarios.

---

<sup>1</sup> Profesora de Derecho Civil, Universidad Bernardo O'Higgins; Profesora de Derecho del Consumidor, Universidad Gabriela Mistral. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; Magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile.

Usualmente, cada país que cuenta con una normativa protectora de los derechos de los consumidores, contempla una institucionalidad que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones que rijan al respecto<sup>2</sup>.

Ahora bien, en Chile, el organismo encargado de tal misión es el Servicio Nacional del Consumidor<sup>3</sup>, cuyo fundamento tiene también rango constitucional. En efecto, su establecimiento corresponde al cumplimiento por parte del Estado del mandato que nuestra Carta Fundamental le dirige de promover el bien común, contribuyendo a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que la Constitución establece; así como a "promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional"<sup>4</sup>,

<sup>2</sup> A modo de ejemplo, en Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en específico de su Comisión de Protección al Consumidor (art. 105 Código de Protección y Defensa del Consumidor, ley N° 29.571, Perú); en México la Procuraduría Federal del Consumidor (art. 20 Ley Federal de Protección al Consumidor, México); en Italia el Consejo Nacional del Consumidor y del Usuario (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti) (art. 4.1 Legge 30 luglio 1998, n. 281); en Argentina, la Secretaría de Comercio Interior (art. 41 ley N° 24.240); en Uruguay, la Dirección General de Comercio (art. 40 Ley N° 17.250 sobre Defensa del Consumidor); etc.

<sup>3</sup> El antecedente más remoto de la historia de la institucionalidad en nuestro país, es el Comisariato General de Subsistencias y Precios (D.L. N° 520 de 1932), cuya misión en realidad era velar por el adecuado abastecimiento y la ecuaníme comercialización de los bienes y servicios esenciales o de primera necesidad, de tal manera que sólo tangencialmente se preocupaba por la protección del consumidor. Este organismo fue perdiendo autonomía e importancia de manera progresiva, hasta que en el año 1953 fue sustituido por la Superintendencia de Abastecimientos y Precios, la cual a su vez fue reemplazada en el año 1960, por la Dirección de Industria y Comercio (D.F.L. N° 242), todos dependientes del Ministerio de Economía. Esta Dirección conservó parte importante de las atribuciones de regulación y policía administrativa que tenían sus predecesoras, las cuales fue perdiendo en la década de los setenta, a raíz de las políticas desreguladoras del gobierno de la época. Al respecto, ver: FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: "La regulación de la actividad económica y los derechos del consumidor. La experiencia chilena", en PIZARRO WILSON, Carlos, Editor: "Temas de Derecho del Consumidor", *Cuadernos de análisis jurídico*, Ediciones Universidad Diego Portales, Servicio Nacional del Consumidor, Santiago, 1997, pp. 13 y 14; FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, Editorial LexisNexis, Santiago, 2003, pp. 7, 83 y 84.

<sup>4</sup> Art. 1° CPR incs. 3° y 4°: "El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece./ Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional".

principio q  
art. 3° LO

Si bien  
en vigencia  
el carácter

En efec  
institucion  
que el nuev  
cosas, es rec  
característi

Ahora  
que también  
competenc  
ridad Social  
Superinten  
Valores y S

A este m  
aplica a q  
acuerdo a l  
se vuelve a  
las normas  
interés col  
mediante o  
metido el l  
procedimie  
el resarcim  
institucion  
no obsta a  
alguno de  
bienes jurí  
la jurisperu

<sup>5</sup> Art. 3  
humana; su  
continua y  
que le confi  
programas

<sup>6</sup> El est  
anteriorida  
tales como  
respecto, ve  
*del consumi*

principio que además es reiterado en el ámbito de la administración pública, en el art. 3° LOCBGAE<sup>5</sup>.

Si bien este organismo nace a la escena nacional en el año 1990 –con la entrada en vigencia de la ley N° 18.959– no es sino con la ley N° 19.496 cuando se le otorga el carácter y naturaleza que en general mantiene hasta nuestros días.

En efecto, la ley N° 18.959 no hace sino únicamente cambiar el nombre de la institucionalidad ya existente –la Dirección de Industria y Comercio– de tal manera que el nuevo Servicio mantuvo la estructura y funciones de dicho organismo. Así las cosas, es recién con la ley N° 19.496 (año 1997), cuando este servicio público adquiere características y facultades propias que lo diferencian de su antecesora<sup>6</sup>.

Ahora bien, la creación del Servicio Nacional del Consumidor, no es óbice para que también nuestro sistema jurídico contemple otras instituciones estatales que tienen competencia en ciertos mercados específicos, tales como la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), etc.

A este respecto, cabe recordar que de acuerdo al art. 2° bis LPC, este estatuto no se aplica a aquellas materias reguladas por leyes especiales. Esta regla, sin embargo, y de acuerdo a la misma disposición, admite tres casos de excepción, conforme a los cuales se vuelve a la aplicabilidad de la ley N° 19.496, a saber: las materias silenciadas por las normas especiales; aquellos supuestos en los cuales se encuentre comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento; y aquellos casos en los cuales –encontrándose comprometido el interés individual de los consumidores– el estatuto especial no contenga un procedimiento indemnizatorio propio, conforme al cual el consumidor pueda solicitar el resarcimiento de los perjuicios ocasionados. De esta manera, la existencia de otras instituciones que protejan las garantías de los usuarios en ciertos ámbitos específicos, no obsta a la intervención del Servicio Nacional del Consumidor, cuando concurran alguno de los supuestos indicados en la disposición señalada, así como cuando los bienes jurídicos tutelados tengan una naturaleza diferente, tal como lo ha reconocido la jurisprudencia.

<sup>5</sup> Art. 3° inc. 1° ley N° 18.575: “La Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal”.

<sup>6</sup> El establecimiento de la actual institucionalidad no estuvo exento de debate. En efecto, con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, se propusieron otras posibles alternativas, tales como el *ombudsman* o la suficiencia de la autoridad que velaba por la libre competencia. Al respecto, ver FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *La regulación de la actividad económica y los derechos del consumidor. La experiencia chilena*, p. 19.

A modo de ejemplo, el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, conociendo de una denuncia interpuesta en contra de una institución bancaria, señaló que "en lo que respecta a la excepción de falta de legitimidad activa del SERNAC para denunciar, cabe señalar que la existencia y atribuciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, señaladas en la Ley General de Bancos, se refieren a un órgano público de carácter y funciones administrativos, lo que de modo alguno obsta a que el SERNAC, basándose en el artículo 58 de la ley N° 19.496, pueda iniciar acciones judiciales en caso de incumplimiento a sus disposiciones. Ni la Ley General de Bancos ni la ley N° 19.496 se excluyen o descartan, ni mutua ni individualmente, razón por la cual debe entenderse que ambos organismos pueden ejercer sus funciones por separado"<sup>7</sup>.

En el mismo sentido se pronunció el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, al establecer la aplicabilidad de la LPC a una relación jurídica existente entre un consumidor y una Caja de Compensación de Asignación Familiar, en razón de la ausencia de un estatuto indemnizatorio en la normativa especial que rige esta materia. En dicha oportunidad, sostuvo además que no existiría irregularidad alguna, en que "quien ejerza la acción contravencional sea el Servicio Nacional del Consumidor, pues éste recibió el reclamo del consumidor afectado y en virtud del artículo 58 de la ley N° 19.496 y teniendo ese cuerpo normativo un carácter esencialmente preventivo, ha actuado en el ámbito de sus atribuciones"<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> "SERNAC con Banco de Chile", Rol N° 18.650-AMS-05, 3 JPL Santiago, 16.03.06.

<sup>8</sup> "SERNAC con Caja de Compensación Los Héroes", Rol N° 4.845-1-08, 4 JPL Santiago, 09.03.09. Otra jurisprudencia en el mismo sentido: "6°) Que si bien es cierto que la actividad bancaria está regulada por la Ley General de Bancos y por las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, cabe señalar que dichas disposiciones se refieren al funcionamiento interno de los Bancos, pero en parte alguna norman la relación existente entre el Banco como proveedor de servicios y sus clientes como consumidores. 7°) Que, además, resulta claro que las facultades de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras son sólo administrativas y no jurisdiccionales, por lo que en caso de existir algún asunto controvertido entre el Banco y sus clientes, éste debe ser resuelto por los Tribunales de Justicia, al carecer la Superintendencia señalada de competencia para ello. 8°) Que, dado lo anterior, y estimando este sentenciador que la legislación bancaria no se refiere a lo señalado en la parte final del considerando precedente, y al ser el Banco una empresa que en este caso presta servicios por los que cobra un precio, y dado el carácter de destinatario final de dicho servicio de la parte demandante, debe entenderse que ellos son, respectivamente, proveedor y consumidor, por lo que resulta plena y supletoriamente aplicable al caso la ley N° 19.496, como lo señala la parte final del citado artículo 2° bis, correspondiendo al Servicio Nacional del Consumidor su fiscalización de conformidad a lo que disponen los artículos 57 y 58 incisos 1° y 2°, letra g) de la ley N° 19.496. 9°) Que, en consecuencia, el SERNAC se encuentra legitimado para iniciar las acciones persecutorias de la responsabilidad infraccional (...)", en "SERNAC con Banco de Chile", Rol N° 23.560-FGA-08, 23.01.10, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 901-10, 14.07.10, se rechaza recurso de queja del SERNAC, C.S. Ing. 5230-10, 15.09.10; "8°.- Que la Superintendencia de Seguridad Social está encargada de fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y aplicar sanciones por determinadas infracciones, en su calidad

De acuerdo  
del Consumidor

de ente administr  
esta potestad un  
misma. En la es  
conocimiento d  
la Superintende  
lo dispuesto en  
formulado por  
información, cu  
ción por parte  
medidas de car  
18 de Septiemb  
de los artículos  
los aspectos rel  
público de tele  
asuntos deriva  
a la justicia de  
las telecomunic  
en "SERNAC co  
de primera ins  
dispuesto en el  
que las infracc  
de Seguridad S  
Caja de Comp  
autoridad lega  
Rol N° 15.322  
"Octavo: Que  
N° 5 de la ley  
resolver, a trav  
recurso, las co  
o beneficiarios  
dicha legislaci  
no sólo está re  
aplicarse la dis  
será forzoso ac  
Banmédica y  
C. Ap. de San  
especial aplica  
nozca los hech  
de recurrir a l  
con ING", R  
Santiago, Ing

## 2. EL SERNAC COMO SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo al art. 57 –y tal como lo señala su denominación– el Servicio Nacional del Consumidor es primeramente un servicio público, esto es, de acuerdo a nuestra

de ente administrativo quien revisa situaciones de carácter técnico, pero no jurisdiccional, siendo esta potestad un atributo de los Tribunales de Justicia y la competencia una medida o límite de la misma. En la especie, del hecho fundante de la denuncia nace una acción infraccional, que es de conocimiento de los juzgados de Policía Local y, otra administrativa, que es de conocimiento de la Superintendencia de Seguridad Social; 12º.- Que corresponde al SERNAC de conformidad con lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 19.496 que en el caso en cuestión SERNAC recibió el reclamo formulado por doña Juana Berengueta Álvarez, solicitando a la denunciada la correspondiente información, cumpliendo de esta manera con el precepto legal, sin que ello signifique la atribución por parte del SERNAC de facultades de otros organismos contralores los cuales sólo aplican medidas de carácter administrativo y no jurisdiccional”, en “SERNAC con Caja de Compensación 18 de Septiembre”, Rol N° 643-09, 2 JPL Santiago, 26.08.09; “Que la interpretación armónica de los artículos 2 y 6 de las leyes N°s. 19.496 y 18.168, respectivamente, permite sostener que los aspectos relacionados con las cuestiones eminentemente técnicas de la prestación del servicio público de telecomunicaciones competen a la autoridad administrativa correspondiente y que los asuntos derivados de la prestación particular de ese servicio a los consumidores, cabe atribuirlos a la justicia de Policía Local, toda vez que dicha materia excede el ámbito propio de la técnica de las telecomunicaciones y se enmarca en contiendas que giran en torno a intereses de otra índole”, en “SERNAC con CTC S.A.”, C. Ap. Santiago, Ing. 4764-06, 25.10.06, que revoca la sentencia de primera instancia, Rol N° 1.332-, 2 JPL Providencia, 16.08.06. En contra: “Considerando lo dispuesto en el art. 1º de la ley N° 18.833 (...) y art. 68 (...), quedando claramente establecido que las infracciones cometidas por otras entidades deben ser conocidas por la Superintendencia de Seguridad Social; Se Resuelve: Que se acoge el incidente de incompetencia deducida por la Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre, debiendo recurrirse ante la autoridad legal que corresponda”, en “SERNAC con Caja de Compensación 18 de Septiembre”, Rol N° 15.327-M-08, 2 JPL Santiago, 16.12.08, confirmada por la C. Ap. Santiago, 03.06.09; “Octavo: Que en lo tocante a la acción ejercida en contra de la Isapre Banmédica, el artículo 3 N° 5 de la ley N° 18.933, señala con precisión que corresponde a la Superintendencia de Isapres resolver, a través del Superintendente, quien actuará en calidad de árbitro arbitrador, sin ulterior recurso, las controversias que surjan entre las instituciones de salud provisional y sus cotizantes o beneficiarios. En consecuencia, los derechos del cotizante o beneficiario están determinados en dicha legislación especial. Noveno: Que, en consecuencia, la materia a que se refiere esta denuncia no sólo está regulada, sino que además expresamente prevista por una ley especial, por lo que debe aplicarse la disposición contenida en el inciso final del artículo 2 de la ley N° 19.496, por lo que será forzoso acoger la excepción planteada por la Isapre denunciada”, en “Olmedo López con Isapre Banmédica y AFP Cuprum”, Rol N° 19.524-2005, 1 JPL Santiago, 24.01.06, confirmada por la C. Ap. de Santiago, Ing. 1398-2006, 31.05.06; “a juicio del Tribunal, existiendo una legislación especial aplicable a la materia, que contempla la posibilidad que la Superintendencia de Salud conozca los hechos denunciados, sin perjuicio del derecho del afiliado para optar por la mediación o de recurrir a la justicia ordinaria, ha lugar a la excepción de incompetencia planteada”, en “SERNAC con ING”, Rol N° 1.727-H - 2006, 2 JPL Providencia, 07.11.06, confirmada por la C. Ap. de Santiago, Ing. 6585-2006, 10.01.07.

legislación, un órgano administrativo encargado de satisfacer necesidades conjuntas de manera regular y continua<sup>9</sup>.

En este sentido, y tal como señala CAMACHO, correspondería a aquella "actividad de prestación que la Administración Pública legalmente asume, pero que puede gestionarla directa o indirectamente por persona interpuesta, a fin de satisfacer necesidades públicas conforme a un régimen especial, exclusiva o predominantemente de Derecho Público cuando es gestionado por sí o por un régimen que va precedido por la imposición de ciertos deberes cargas de servicio público, aun cuando se rijan por el de derecho privado"<sup>10</sup>.

Por otra parte, cabe señalar que se trata de un servicio público con carácter de nacional, lo cual da origen a dos consecuencias, a saber: se conecta de manera directa o indirecta con el Presidente de la República<sup>11</sup>; y tiene presencia en todas las regiones del país, tal como se verá.

Por último, cabe señalar que como todo servicio público debe sujetarse a los principios de regularidad, continuidad, igualdad y universalidad<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> Art. 28 inc. 1º ley N° 18.575: "Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua".

<sup>10</sup> CAMACHO CÉPEDA, Gladys: *Tratado de Derecho Administrativo*, Tomo IV, Editorial Abeledo Perrot, Santiago, 2010, p. 276.

<sup>11</sup> "Atendiendo a los sujetos o administraciones territoriales de los cuales dependen, los servicios públicos pueden ser nacionales o centrales y municipales", en CAMACHO CÉPEDA, Gladys: *Op. Cit.*, p. 278.

<sup>12</sup> Respecto de la continuidad: "Que el servicio ha de funcionar con arreglo a estas características, significa que su prestación ha de efectuarse a los usuarios en cualquier momento que lo soliciten, de acuerdo con las normas que lo regulan, sin que se produzca interrupción del servicio. Lo que a la par supone la disponibilidad o accesibilidad del servicio por el usuario, cuando éste lo necesite en las condiciones fijadas, es decir, que se garantice un servicio disponible para los ciudadanos. Adicionalmente, el servicio ha de prestarse con regularidad, atendiendo a la naturaleza de las necesidades a satisfacer y de conformidad con las normas legales y reglamentarias que lo rigen. Por ende, se excluye la posibilidad de la suspensión del servicio o incumplimiento del deber de prestación de la Administración o el concesionario por cualquier causa, salvo el caso fortuito o fuerza mayor que lo impidieren", en CAMACHO CÉPEDA, Gladys: *Op. Cit.*, p. 287. "La universalidad implica la igualdad de trato de todos y cada uno de los usuarios en el acceso, la utilización y prestación del servicio que se solicite, conforme a las normas legales y reglamentarias que lo regulen. El acceso se debe garantizar en condiciones semejantes de calidad a todos los usuarios y con las mismas garantías de atención, excluyéndose cualquier factor de discriminación arbitraria.

Ahora bien, la aplicación del principio de igualdad no necesariamente habrá de comportar uniformidad de trato, ya que éste podrá variar en función de que existan ciertas circunstancias que legitimen un trato diferenciado por el legislador y que pueden obedecer a criterios del grupo social de individuos destinatarios de la actividad de la Administración, como grupos socio-económicos desfavorecidos, o categorías de individuos afectados por deficiencias físicas o psíquicas, grupo etario, etc., en cuyo caso no se logra configurar el dato de la arbitrariedad, que es lo que en el espíritu de la Constitución torna en ilegítima la discriminación", en CAMACHO CÉPEDA, Gladys: *Op. Cit.*, p. 288.

En lo que dice  
tración del Estado,  
un organismo "fui  
todas las regiones

De acuerdo al  
que actúan con pe  
vigilancia del Pres

En el mismo  
modalidad de org  
funciones y comp  
pública a otro inf  
personalidad jurí

Ahora bien, p  
dente de la Repúb  
relación de super  
el de Economía, F  
nistrativa como vi  
tiene la protecció  
de un país. En ef  
un sujeto débil, h  
Servicio Nacional

<sup>13</sup> Artículo 29  
lidad jurídica y el p  
del Presidente de la  
funcional o territor

<sup>14</sup> CELIS DANZ  
Reuters, Santiago.

<sup>15</sup> CPR: art. 24  
de la República, qu  
República ejerce el  
que establezcan la  
administrativos en  
Estarán sometidos  
respectivos Ministe  
de lo dispuesto en

<sup>16</sup> Cfr. CAMACHO

### 3. TÉCNICAS DE REPARTO DE POTESTADES

En lo que dice relación con las técnicas de reparto de las potestades de la Administración del Estado, de acuerdo al art. 57 LPC, el Servicio Nacional del Consumidor es un organismo “funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país”. A continuación se pasan a comentar ambas características.

#### 3.1. Funcionalmente descentralizado

De acuerdo al art. 29 de la ley N° 18.575, los servicios descentralizados son aquellos que actúan con personalidad jurídica y patrimonio propio y están sometidos a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio correspondiente<sup>13</sup>.

En el mismo sentido, ha señalado la doctrina: “[la] descentralización es aquella modalidad de organización administrativa en virtud de la cual se delegan o transfieren funciones y competencias resolutorias de un órgano superior de la administración pública a otro inferior; a través de ley, pero dotando al organismo descentralizado de personalidad jurídica y patrimonio propio”<sup>14</sup>.

Ahora bien, por su propia naturaleza nacional, se vincula el SERNAC con el Presidente de la República –al recaer en éste la Administración del Estado–<sup>15</sup>, mediante una relación de supervigilancia, ejercida a través del Ministerio del cual depende<sup>16</sup>, esto es, el de Economía, Fomento y Reconstrucción. La elección de esta última autoridad administrativa como vínculo entre el Servicio y el Ejecutivo, da cuenta de la importancia que tiene la protección de los derechos de los consumidores en el desarrollo de la economía de un país. En efecto, si el Derecho del Consumidor sólo tuviere por objeto tutelar a un sujeto débil, hubiese dependido del Ministerio de Justicia, tal como ocurre con el Servicio Nacional de Menores o el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

<sup>13</sup> Artículo 29 inc. 3° ley N° 18.575: “Los servicios descentralizados actuarán con la personalidad jurídica y el patrimonio propios que la ley les asigne y estarán sometidos a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio respectivo. La descentralización podrá ser funcional o territorial”.

<sup>14</sup> CELIS DANZINGER, Gabriel Enrique: *Curso de Derecho Constitucional*, Editorial Thomson Reuters, Santiago, 2011, p. 152.

<sup>15</sup> CPR: art. 24 inc. 1°: “El gobierno y la administración del Estado corresponden al Presidente de la República, quien es el Jefe del Estado”; ley N° 18.575: art. 1° inc. 1°: “El Presidente de la República ejerce el gobierno y la administración del Estado con la colaboración de los órganos que establezcan la Constitución y las leyes”; art. 28 inc. 1°: “Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar, sin perjuicio de lo dispuesto en los Artículos 22, inciso tercero, y 30”.

<sup>16</sup> Cfr. CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 279.

Por otra parte, cabe señalar que la utilización de una técnica de descentralización, conllevó a que el ordenamiento jurídico le reconozca al SERNAC una personalidad jurídica<sup>17</sup> distinta del Fisco<sup>18</sup>. Lo anterior, permite que pueda actuar a nombre propio y sea capaz de ser representada judicial y extrajudicialmente<sup>19</sup>, y cuya titularidad recaea en su jefe superior, esto es, el Director Nacional<sup>20</sup>.

Tal como se señaló, la técnica de reparto de potestades utilizada por el legislador, implica además que el organismo cuente con un patrimonio propio, y cuya integración se encuentra descrita en el art. 60 LPC<sup>21</sup>.

Por último, cabe destacar que la descentralización del Servicio Nacional del Consumidor, tal como se desprende del art. 57 LPC, obedece a un criterio funcional, esto es, se le ha otorgado tal carácter en razón de sus especiales potestades, que dicen relación con la protección de los derechos de los consumidores.

### 3.2. Territorialmente desconcentrado

De acuerdo a la doctrina, la desconcentración constituye un sistema de reparto de potestades "por el cual se transfieren funciones y competencias resolutorias de un

<sup>17</sup> De acuerdo a la doctrina, esta técnica normativa —esto es, la creación de personas jurídicas de derecho público—, "ha permitido estructurar adecuadamente el conjunto de las Administraciones públicas: gracias a ella se ha podido construir el sistema de los entes públicos territoriales, cuya separación del Estado se ha montado precisamente sobre el dato de su personalidad jurídica independiente; y ha permitido, también, estructurar racionalmente el inmenso aparato de la Administración estatal, diversificando los centros de decisión y de responsabilidad mediante la técnica de las personificaciones instrumentales", en SANTAMARÍA PASTOR, Juan Alfonso: *Principios de Derecho Administrativo*, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A., Madrid, 1990, p. 332.

<sup>18</sup> Cfr. CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 288.

<sup>19</sup> Art. 545 inc. 1º C.C.: "Se llama persona jurídica una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente".

<sup>20</sup> Art. 59 inc. 1º LPC: "El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial"; Artículo 36 ley Nº 18.575: "La representación judicial y extrajudicial de los servicios descentralizados corresponderá a los respectivos jefes superiores".

<sup>21</sup> Art. 60 LPC: "El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por: a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorpóras, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por ley Nº 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor; b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación; c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades; d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional; e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y f) Los frutos de tales bienes. / Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto".

órgano superior  
decisiones sobre  
y el patrimonio  
bajo la deper  
puede revocar

En la mate  
del Consumid  
cual —y de acu  
una Dirección

Los Direct  
Nacional<sup>23</sup>, si  
Regional Min  
póliticas, plan

Ahora bien  
cuentran enun  
realidad del te  
DEZ FREDES,  
otras que el D  
jurídico<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> CELIS D.

<sup>23</sup> Ley Nº 1  
en los niveles qu  
los organismos  
la eficiencia y ef  
y oportunidad  
perior denomin  
organismo. Sin  
denominación  
correspondient  
gestión, y deser  
la ley podrá est  
las facultades q

<sup>24</sup> Art. 33  
desconcentrar,  
torial se hará m  
jerárquicament  
las políticas, pl  
del respectivo S  
la radicación p

<sup>25</sup> Cfr. FE  
midor, p. 85.

órgano superior de la administración pública a otro inferior, a través de ley, para tomar decisiones sobre ciertas materias delegadas que comprometen la personalidad jurídica y el patrimonio del órgano legatario. Bajo esta modalidad, la autoridad inferior actúa bajo la dependencia jerárquica del órgano superior, el que imparte instrucciones y puede revocar las resoluciones del órgano inferior”<sup>22</sup>.

En la materia que nos ocupa, el art. 57 LPC establece que el Servicio Nacional del Consumidor, se encuentra a su vez desconcentrado territorialmente, razón por la cual –y de acuerdo al art. 33 de la ley N° 18.575–, cada región del país cuenta con una Dirección Regional, la que está a cargo de un Director Regional.

Los Directores Regionales, por su parte, dependen jerárquicamente del Director Nacional<sup>23</sup>, sin perjuicio de su subordinación al Intendente –a través del Secretario Regional Ministerial que corresponda– en lo que dice relación con la ejecución de las políticas, planes y programas de desarrollo regional<sup>24</sup>.

Ahora bien, respecto de las funciones que realiza cada unidad Regional, se encuentran enumeradas en el art. 58 LPC, las cuales deben ser ejercidas de acuerdo a la realidad del territorio de su competencia. De manera adicional, el profesor FERNÁNDEZ FREDES, sostiene que además se encuentra también obligada a realizar aquellas otras que el Director Nacional les pudiere delegar, de acuerdo con el ordenamiento jurídico<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> CELIS DANZINGER, Gabriel Enrique: Op. Cit., pp. 152 y 153.

<sup>23</sup> Ley N° 18.575: art. 11: “Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia./ Este control se extenderá tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones”; art. 31: “Los servicios públicos estarán a cargo de un jefe superior denominado Director, quien será el funcionario de más alta jerarquía dentro del respectivo organismo. Sin embargo, la ley podrá, en casos excepcionales, otorgar a los jefes superiores una denominación distinta./ A los jefes de servicio les corresponderá dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne./ En circunstancias excepcionales la ley podrá establecer consejos u órganos colegiados en la estructura de los servicios públicos con las facultades que ésta señale, incluyendo la de dirección superior del servicio”.

<sup>24</sup> Art. 33 ley N° 18.575: “Sin perjuicio de su dependencia jerárquica general, la ley podrá desconcentrar, territorial y funcionalmente, a determinados órganos./ La desconcentración territorial se hará mediante Direcciones Regionales, a cargo de un Director Regional, quien dependerá jerárquicamente del Director Nacional del servicio. No obstante, para los efectos de la ejecución de las políticas, planes y programas de desarrollo regional, estarán subordinados al Intendente a través del respectivo Secretario Regional Ministerial./ La desconcentración funcional se realizará mediante la radicación por ley de atribuciones en determinados órganos del respectivo servicio”.

<sup>25</sup> Cfr. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, p. 85.

Ahora bien, al ser la desconcentración, en este caso, la técnica escogida por el legislador, es que las Direcciones Regionales no cuentan con personalidad jurídica propia, sino que dependen del nivel central. En este sentido, la representación del Servicio, se mantiene en el Director Nacional, quien, sin embargo, tiene la facultad de delegarla en cada uno de los Directores Regionales<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Art. 59 LPC: "El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial./ En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio".

Artículo  
cumplimi  
digan rela  
sumidor y

Corres  
siguientes

a) Forn  
consumid  
servicios f

b) Real  
cida solve  
cado en r

Aquell  
mensuale  
licitación

En toc  
procedim  
contenida

c) Rec  
facilitar a  
comercial  
el ejercici  
decreto l  
competen

<sup>1</sup> Profe  
Consumido  
Austral de C

BSAN2-CG  
343.83071  
P967d  
c. 4  
207970

THOMSON REUTERS

**LA LEY**

*Compré prof. C. Riveros Bar - Stgo 28/11/2014  
\$ 97.550.*

# LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

## COMENTARIOS A LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

ÍÑIGO DE LA MAZA GAZMURI  
CARLOS PIZARRO WILSON  
DIRECTORES

FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS  
(COORDINADORA)



LEGALPUBLISHING



THOMSON REUTERS