

## ARTÍCULO 58

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

**Artículo 58.-** 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:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características.

Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública.

En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.

---

<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.

- d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo;
- e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;
- f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;
- g) 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.

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine

en el resp  
Para esto  
web un  
pormen  
requerid  
trativos

El re  
anterior  
que éste  
mentac  
un año  
califiqu  
se refier  
dispues

Lo a  
el derec  
acuerdo  
y medi

La r  
requer  
cuatro

Para  
siguier  
la infra  
de rein  
colabo  
antes c

MODIF  
Nº 19.  
c), d), j

CONC  
200. L  
Nº 19.  
Ley N  
art. 51  
3º, 4º,

en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.

**MODIFICACIONES:** *El texto del artículo 58 se encontraba en el texto original de la ley N° 19.496. Dicho texto fue ha sido modificado por el artículo único N° 27 letras a), b), c), d), y e) de la ley N° 19.955 y por el artículo 1° N°s. 7 1) y 2) de la ley N° 20.555.*

**CONCORDANCIAS:** *CPR: arts. 1; 6; 7; 19 N° 2, 10, 22. C. San.: art. 51. CPC: art. 200. Ley N° 19.496: arts. 1 N° 3; 2; 2 bis; 3° letras b y f; 24; 26; 57; 50 A; 51 N° 1. Ley N° 19.880: arts. 5°, 6, 14, 15, 25, 26, 53 y siguientes. Ley N° 18.575: arts. 2°, 9°, 37. Ley N° 18.410: art. 3°. Ley N° 16.395: art. 2°. Ley N° 18.902: art. 2°. Ley N° 20.423: art. 51. D.F.L. N° 3/MinHac/1997: art. 154. Decreto N° 18/MinEcon/2006: arts. 2°, 3°, 4°, 5°. Decreto N° 229/MinEcon/2002: art. 14.*

## COMENTARIO

**SUMARIO:** 1. *El Servicio Nacional del Consumidor y su ámbito de acción.* 2. *Potestades, atribuciones y funciones del Servicio Nacional del Consumidor.* 3. *Función genérica y cláusula general de competencia.* 4. *Funciones particulares del Servicio Nacional del Consumidor.* 4.1. *Los programas de información y educación al consumidor (art. 58 letra a LPC).* 4.2. *Análisis y estudios de productos, realizados a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia (art. 58 letra b LPC).* 4.3. *Funciones de estudio e investigación (art. 58 letras c y d LPC).* 4.4. *El registro público de sentencias (art. 58 letra e LPC).* 4.5. *La función de mediación (art. 58 letra f LPC).* 4.6. *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 (art. 58 letra g LPC).* 4.7. *Facultad de solicitar información a los proveedores.*

## 1. EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SU ÁMBITO DE ACCIÓN

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), es “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”<sup>2</sup>.

Se trata de la Institucionalidad, a la cual el legislador le ha otorgado la misión de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, y cuyas funciones y ámbito de ejercicio se encuentran consagrados de manera expresa en la ley, conforme al principio de juridicidad de la función administrativa, consagrado entre nosotros con rango constitucional<sup>3</sup> y legal<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Art. 57 LPC.

<sup>3</sup> Art. 6° CPR: “Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República./ Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo./ La infracción de esta norma generará las responsabilidades y sanciones que determine la ley”; art. 7° CPR: “Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley./ Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad o derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes./ Todo acto en contravención a este artículo es nulo y originará las responsabilidades y sanciones que la ley señale”.

<sup>4</sup> Art. 2° ley N° 18.575: “Los órganos de la Administración del Estado someterán su acción a la Constitución y a las leyes./ Deberán actuar dentro de su competencia y no tendrán más atribuciones que las que expresamente les haya conferido el ordenamiento jurídico. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades dará lugar a las acciones y recursos correspondientes”.

Así las denamien das<sup>5</sup>. En el administra especialida

Así las c para realiza además, su

Por otr Pública de ha de tene la Constit deberes im dicen rela condicion realización los sectore igualdad d

El legi cional del jurídicos efectos de

<sup>5</sup> Cfr.

Fuentes, 5

<sup>6</sup> SILV

<sup>7</sup> SILV

<sup>8</sup> Art.

promover a todos y a material po del Estado al fortaleci asegurar el

<sup>9</sup> FLO rial B de E 32: “pode cumplir st

Así las cosas, el actuar del SERNAC, se encuentra subordinado plenamente al ordenamiento jurídico, encontrando su límite en las disposiciones legales preestablecidas<sup>5</sup>. En efecto, y tal como lo ha sostenido la doctrina nacional, “ninguna autoridad administrativa puede exorbitar la competencia que la ley le asigna en virtud de la especialidad de las funciones de los distintos órganos”<sup>6</sup>.

Así las cosas, el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra facultado únicamente para realizar aquello que nuestra Carta Fundamental y las leyes le han permitido, debiendo además, sus atribuciones y funciones, ser interpretadas de manera restrictiva.

Por otra parte, y tal como señala el profesor SILVA CIMMA, “la Administración Pública debe subordinarse en su acción no sólo a la ley, sino que fundamentalmente ha de tener en vista los intereses superiores que se plasman en la letra y el espíritu de la Constitución Política”<sup>7</sup>. De esta manera, el Servicio debe hacer suyos también los deberes impuestos al Estado, por nuestra Carta Fundamental, en especial aquellos que dicen relación con la promoción del bien común; la contribución a la creación de las condiciones sociales que permitan a todos los integrantes de la comunidad, su mayor realización espiritual y material posible; así como la integración armónica de todos los sectores de la nación y la satisfacción del derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional<sup>8</sup>.

## 2. POTESTADES, ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El legislador –principalmente a través del art. 58 LPC– le otorga al Servicio Nacional del Consumidor un conjunto de funciones, entendidas como aquellos “poderes jurídicos que el Derecho objetivo asigna a las personas públicas o a sus órganos, a los efectos de que puedan cumplir sus competencias y cometidos”<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Cfr. SILVA CIMMA, Enrique: *Derecho Administrativo chileno y comparado: Introducción y Fuentes*, 5 edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2009, p. 35.

<sup>6</sup> SILVA CIMMA, Enrique: Op. Cit., p. 36.

<sup>7</sup> SILVA CIMMA, Enrique: Op. Cit., p. 35.

<sup>8</sup> Art. 1º incs. 3º y 4º CPR: “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”.

<sup>9</sup> FLORES DAPKEVICIUS, Rubén: *Manual de Derecho Público: Derecho Administrativo*, Editorial B de F, Buenos Aires, 2007, p. 45. En el mismo sentido: SILVA CIMMA, Enrique: Op. Cit., p. 32: “poderes jurídicos de que está dotado el Jerarca o la Administración para que pueda actuar o cumplir sus cometidos”.

Ahora bien, cada una de ellas –y para posibilitar su cumplimiento–, importa la atribución al organismo público también de potestades<sup>10</sup>, los cuales tienen la estructura de poderes-deberes y, por tanto, cuya titularidad y ejercicio son irrenunciables para el Servicio público<sup>11</sup>.

Cabe señalar por otra parte, que, en general, desde el punto de vista de su naturaleza, las funciones establecidas en el art. 58 LPC son de gestión directa<sup>12</sup>, esto es, que “frente al usuario, es la Administración la que aparece como *Dominus*”<sup>13</sup>, razón por la cual la doctrina las califica como de *facere*, por cuanto implican la obligación de realizar algo<sup>14</sup>.

Ahora bien, de acuerdo a las finalidades que revisten, las potestades conferidas a esta Institucionalidad, son clasificadas por ella misma, como de fomento, de servicio público y de limitación.

En efecto, en opinión del SERNAC, se ejercen funciones de fomento cuando “actúa por medios persuasivos o de recomendación, como ocurre con la información que se pone a disposición de los consumidores respecto a un determinado mercado con el propósito de que adopten mejores decisiones de consumo, también las actividades dirigidas a fomentar el derecho a la educación de los consumidores, o las campañas comunicacionales”<sup>15</sup>.

<sup>10</sup> SANTAMARÍA PASTOR, Juan Alfonso: *Principios de Derecho Administrativo*, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A., Madrid, 1990, p. 358: “aquella situación de poder que habilita a su titular para imponer conductas a terceros mediante la constitución, modificación o extinción de relaciones jurídicas o mediante la modificación del estado material de cosas existente”.

<sup>11</sup> Sin perjuicio de lo anterior, y tal como se verá, la Contraloría General de la República, ha señalado que las facultades judiciales del SERNAC son de ejercicio prudencial, de tal manera que no estaría obligado a ejercerlas.

<sup>12</sup> “Los servicios públicos se gestionan directamente por el Estado cuando un órgano integrante de sus cuadros orgánicos se hace cargo de la prestación del servicio”, en CAMACHO CÉPEDA, Gladys: “Tratado de Derecho Administrativo”, Tomo IV, Editorial Abeledo Perrot, Santiago, 2010, p. 280.

<sup>13</sup> CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 289.

<sup>14</sup> “Es una forma de actividad administrativa que consiste en la realización de prestaciones a favor de los particulares, que pueden manifestarse en forma diversa. Así, los servicios pueden consistir en una actividad de *facere*, como sucede con el servicio público de mediación, defensa legal, defensa y seguridad externa e interna, etc., o en un *dare* mediante el otorgamiento de ciertos bienes materiales o cosas al usuario, como sucede con el servicio eléctrico, telefonía, suministros a zonas alejadas, etc. En cualquier caso, la actividad material que se despliega tiene que ser continuada aunque se concrete en determinadas prestaciones individualizadas (*uti singuli*) o generales (*uti universi*), como sucede con la defensa nacional”, en CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 276.

<sup>15</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: *Manual de requerimiento de información adicional a proveedores. Ley N° 20.555*, disponible en [http://www.sernac.cl/sernac2011/manual\\_requerimiento\\_informacion\\_adicional.pdf](http://www.sernac.cl/sernac2011/manual_requerimiento_informacion_adicional.pdf), revisado el 03.09.2012, p. 1.

Entiende que tendrán el carácter de servicio público en tanto “cuando el Servicio asume de manera directa una función pública realizando alguna prestación a favor de los consumidores”, tal ocurriría por ejemplo, con la mediación extrajudicial promovida en razón del art. 58 letra f LPC<sup>16</sup>.

Por último, se realizan funciones de limitación “cuando el Servicio restringe, limita o impone algún tipo de conductas a los proveedores”<sup>17</sup>. A modo de ejemplo, se mencionan los requerimientos de información solicitados en razón del art. 58 LPC, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, ya sea denunciando o haciéndose parte en las causas en que este comprometido el interés general de aquellos, etc.

### 3. FUNCIÓN GENÉRICA Y CLÁUSULA GENERAL DE COMPETENCIA

El encabezado del art. 58 LPC, prescribe que 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”<sup>18</sup>.

Se trata de una disposición que tiene por objeto cumplir tres distintos objetivos, a saber: imponer un mandato general a la institucionalidad; establecer su ámbito de competencia, e indicar su misión.

En primer lugar, esta disposición consagra una función genérica, la cual se desglosa en las siguientes prescripciones: velar por el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores; difundir los derechos y deberes de los usuarios, y realizar acciones de información y educación del consumidor. Desde este punto de vista, las prerrogativas que con posterioridad los literales del mismo artículo establecen, no son más que la concreción de cada una de las prescripciones ya señaladas.

Por otra parte, determina la competencia del Servicio Nacional del Consumidor, esto es, aquella “circunstancia puramente subjetiva, consistente en la titularidad de dicho conjunto de intereses y potestades; o más exactamente aún, la titularidad

<sup>16</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 1.

<sup>17</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 1.

<sup>18</sup> Cabe señalar que una potestad genérica, se encuentra también contemplada en la normativa complementaria de la LPC. En este sentido, art. 14 Decreto N° 229/MinEcon/2002 que aprueba el Reglamento sobre Información del Precio Unitario de los Productos: “El Servicio Nacional del Consumidor velará por el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, de conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la ley N° 19.496”.

de una serie de funciones públicas sobre unas materias, servicios o fines públicos determinados<sup>19</sup>. En concreto, el ámbito de acción que se confiere a este órgano de la administración del Estado, se encuentra constituido por aquella parcela del ordenamiento jurídico que diga relación con la protección de los derechos de los consumidores, y cuyas normas pueden o no encontrarse en la ley N° 19.496.

Por último, de acuerdo al profesor FERNÁNDEZ FREDES, la expresión que se comenta, establece el cometido institucional, el cual debe informar toda la labor del Servicio, y que se le otorga con el objeto de tutelar el interés general de la sociedad<sup>20</sup>. Lo anterior, se encuentra además conteste con la doctrina administrativa, conforme a la cual “el servicio público se caracteriza por tener la finalidad de atender la satisfacción de una necesidad de interés público, aquellos servicios generales vitales para el desarrollo de la vida en sociedad y cuya garantía asume el Estado por razones de solidaridad social y porque su satisfacción se logra mejor atendéndolos de manera conjunta”<sup>21</sup>.

#### 4. FUNCIONES PARTICULARES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El art. 58 LPC además contiene una serie de literales que vienen a concretizar la cláusula general de competencia consagrada en su encabezado. Se trata de una enumeración meramente ejemplificadora, por cuanto la misma disposición señala que las funciones contenidas en el catálogo, corresponden “especialmente” al Servicio Nacional del Consumidor.

Lo anterior posibilita que existan otros cuerpos normativos que le puedan conferirle también atribuciones, tal como ocurre con el art. 51 de la ley N° 20.423 y el art. 14 del Decreto N° 229 del Ministerio de Economía correspondiente al año 2002.

Por otra parte, se debe recordar que ya el encabezado del art. 58 LPC establece una potestad amplia, conforme a la cual, el SERNAC se encuentra facultado para realizar toda acción –se encuentre o no contemplada en el catálogo particular de funciones del art. 58 LPC– que tenga por objeto velar por el cumplimiento de las normas que regulan la relación de consumo, así como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor<sup>22</sup>.

<sup>19</sup> SANTAMARÍA PASTOR, Juan Alfonso: Op. Cit., p. 378.

<sup>20</sup> Cfr. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, Editorial LexisNexis, Santiago, 2003, pp. 85 y 86.

<sup>21</sup> CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 277.

<sup>22</sup> Art. 58 inc. 1° LPC.

A modo de ejemplificación, se citan algunas atribuciones para regular el comercio exterior –a difundir entre los consumidores el alcance jurídico de la ley anterior, se debe tener en cuenta que no tienen el carácter de interpretaciones o de ser contradictoria

La letra a del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que trata de la información y educación del consumidor, garantiza básicamente la educación del consumidor. Se trata de una garantía que se refiere a la educación<sup>23</sup> por objeto el pleo de satisfacción es de

<sup>23</sup> AIMONE GARCÍA, Santiago, 1998, p. 10.

<sup>24</sup> <http://www.sernac.cl>

<sup>25</sup> Art. 3° LPC establece que el Servicio Nacional del Consumidor tiene por objeto velar por la satisfacción veraz y oportuna de los consumidores y otras características. f) La educación pública del consumidor en el comercio establecido.

<sup>26</sup> Art. 19 CLC establece que el Servicio Nacional del Consumidor tiene por objeto velar por la satisfacción del consumidor.

<sup>27</sup> Art. 19 N° 1° CLC establece que el Servicio Nacional del Consumidor tiene por objeto velar por la satisfacción del consumidor en las distintas etapas de su vida, fomentando el desarrollo económico, tecnológico, la creación de empleo. Cabe señalar que el artículo 58 de la Constitución Española establece que el Servicio Nacional del Consumidor tiene por objeto velar por la educación de los consumidores en las distintas etapas de su vida, fomentando el desarrollo económico, tecnológico, la creación de empleo. Cuestiones que pertenecen al ámbito de la educación del consumidor.



A modo de ejemplo, si bien el Servicio Nacional del Consumidor carece de facultades para regular en lo infraccional aquello que dice relación con la protección del consumidor—a diferencia de los organismos fiscalizadores<sup>23</sup>, ha optado por redactar y difundir entre los proveedores, ciertas directrices normativas, denominadas “Guías de alcance jurídico”<sup>24</sup>, precisamente en uso de esta potestad amplia. Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener presente que las directrices contenidas en dichos documentos, no tienen el carácter de norma jurídica vinculante, sino que en realidad se trata de interpretaciones que la institucionalidad realiza de la normativa vigente, y que puede ser contradicha sin problema en un juicio.

#### 4.1. Los programas de información y educación al consumidor (art. 58 letra a LPC)

La letra a del art. 58 LPC establece la función del SERNAC de promover la información y educación del consumidor, obligaciones que tienen como derechos correlativos, las garantías básicas contempladas en el art. 3° letras b y f LPC respectivamente<sup>25</sup>.

Se trata de una potestad que tiene como fundamento el derecho constitucional a la educación<sup>26</sup>, el cual, conforme al texto de nuestra Carta Fundamental, tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas facetas de la vida, y cuya satisfacción es de cargo del Estado<sup>27</sup>.

<sup>23</sup> AIMONE GIBSON, Enrique: *Derecho de Protección del Consumidor*, Editorial Jurídica ConoSur, Santiago, 1998, p. 170.

<sup>24</sup> <http://www.sernac.cl/sernac2011/publico/guias.php>, revisado el 16.08.2012.

<sup>25</sup> Art. 3° LPC: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”.

<sup>26</sup> Art. 19 CPR: “La Constitución asegura a todas las personas: 10°.- El derecho a la educación”.

<sup>27</sup> Art. 19 N° 10 inc. 1° CPR: “La educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida”; art. 19 N° 10 inc. 5° CPR: “Corresponderá al Estado, asimismo, fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; estimular la investigación científica y tecnológica, la creación artística y la protección e incremento del patrimonio cultural de la Nación”. Cabe señalar que este deber del Estado, que entre nosotros se desprende de las reglas generales, la Constitución Española, lo establece específicamente además respecto de la educación de los consumidores: art. 51.2 Constitución Española: “Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca”.

En este mismo sentido, el profesor FERNÁNDEZ, ha señalado que “a diferencia del derecho a la información básica comercial, el de ser educado en materia de consumo no tiene como sujeto pasivo (...) al proveedor mismo, sino al Estado”<sup>28</sup>.

Ahora bien, en términos generales, el organismo oficial encargado de cumplir con este deber es el Servicio Nacional del Consumidor, sin perjuicio de las potestades conferidas a otros servicios públicos, dentro de sus propios ámbitos de competencia, tal como ocurre con el Servicio de Salud, por disposición expresa del art. 51 del Código Sanitario<sup>29</sup>.

Respecto de las temáticas sobre las cuales deben versar las acciones de información y educación, cabe señalar que con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 20.555, ellas tenía un carácter amplio, lo cual precisado por texto actual de la LPC, conforme al cual, se debe dar mayor énfasis a aquellas materias que digan relación con los servicios financieros y el derecho a retracto.

Por otra parte, y en lo referente al ejercicio de esta función, de acuerdo a FERNÁNDEZ FREDES, se traduce principalmente en “el diseño y ejecución de una política de educación al consumidor, destinada a dotarlo de las aptitudes necesarias para conducirse como un sujeto racional, consciente y responsable en el mercado de las operaciones de consumo”<sup>30</sup>. Así las cosas, necesariamente las políticas públicas deben ser diseñadas, tomando en consideración las especiales características del público objetivo al cual se dirigen. En efecto, no será lo mismo educar a un consumidor medio, que aquel otro que pueda ser calificado de vulnerable (menores, adultos mayores, discapacitados, etc.).

Actualmente, el SERNAC cuenta con un Departamento de Educación para el Consumo, que se dedica al cumplimiento de esta función institucional<sup>31</sup>, a través de la puesta en práctica de labores de educación directa e indirecta.

Mediante las primeras, se busca capacitar al consumidor de manera inmediata, esto es, sin que exista un intermediario. A modo de ejemplo, se puede señalar la elaboración de material audiovisual, disponible para los usuarios tanto en la página web institucional como en el canal Novasur (CNTV); la redacción de un manual del consumidor; la distribución de folletos temáticos; la emisión de la publicación digital “Revista del Consumidor”, etc.<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO: “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”, en *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, Vol. 1 N° 2, 1998, Santiago, p. 118.

<sup>29</sup> Art. 51 C. San.: “El Servicio Nacional de Salud deberá capacitar al individuo y a los grupos sociales mediante acciones educativas, tendientes a compenetrarlos de su responsabilidad en los problemas de salud personal y de la comunidad y para estimular su participación activa en la solución de ellos”.

<sup>30</sup> FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

<sup>31</sup> <http://www.sernac.cl/sernac2011/Sernac/organigrama.php>, revisado el 16.08.2012.

<sup>32</sup> <http://www.sernac.cl/sernac2011/sernaceduca/>, revisado el 16.08.2012.

Por otra p  
conforme a lo  
interactuarán  
taciones para  
de perfeccion  
con el objeto  
trabajo<sup>33</sup>.

#### 4.2. Análisis

Se ha enc  
y análisis de  
tales como su  
la inclusión de  
desarrollo, cu  
tes para reali  
tipo de estud  
propias de lo

Así las co  
al consumido  
advirtan inf

Ahora bie  
institucional  
investigacion  
análisis econ  
consistir en

Por otra  
función, deb

<sup>33</sup> FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87: “El rol de los dirigentes sociales de sus congéneres”.

<sup>34</sup> FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

<sup>35</sup> FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

ado que “a diferencia del  
o en materia de consumo  
al Estado”<sup>28</sup>.  
rgado de cumplir con este  
las potestades conferidas a  
petencia, tal como ocurre  
el Código Sanitario<sup>29</sup>.  
las acciones de informa-  
rada en vigencia de la ley  
or texto actual de la LPC,  
as que digan relación con

n, de acuerdo a FERNÁN-  
ción de una política de  
necesarias para conducirse  
ado de las operaciones de  
icas deben ser diseñadas,  
úblico objetivo al cual se  
medio, que aquel otro que  
es, discapacitados, etc.).  
o de Educación para el  
nstitucional<sup>31</sup>, a través de  
ecta.

or de manera inmediata,  
plo, se puede señalar la  
uarios tanto en la página  
lacción de un manual del  
a de la publicación digital

idor: innovaciones y limita-  
lta de Ingeniería y Ciencias

itar al individuo y a los gru-  
los de su responsabilidad en  
su participación activa en la

de Protección al Consumidor,

visado el 16.08.2012.  
5.08.2012.

Por otra parte, el Servicio además utiliza mecanismos de educación indirecta, conforme a los cuales se busca traspasar competencias a otros sujetos que a su vez interactuarán con los consumidores finales. En este grupo encontramos las capacitaciones para relatores –dirigentes sindicales, vecinales, etc.–; así como los cursos de perfeccionamiento dirigidos a profesores de enseñanza básica y media, realizados con el objeto de que éstos incorporen dichas temáticas en sus respectivas áreas de trabajo<sup>33</sup>.

#### 4.2. Análisis y estudios de productos, realizados a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia (art. 58 letra b LPC)

Se ha encargado al Servicio Nacional del Consumidor la realización de estudios y análisis de productos que digan relación con las características propias del bien, tales como su composición y contenido neto. De acuerdo al profesor FERNÁNDEZ, la inclusión de este literal tendría la siguiente justificación: “en los países en vías de desarrollo, cuyas organizaciones de consumidor no cuentan con los medios suficientes para realizar investigaciones en materia de consumo, el acometimiento de este tipo de estudios y su divulgación para el conocimiento público son también tareas propias de los organismos oficiales de protección al consumidor”<sup>34</sup>.

Así las cosas, el fin de la realización de estos análisis, es informar sus resultados al consumidor, así como interponer eventuales acciones judiciales, en caso de que se adviertan infracciones a la ley N° 19.496 o a su normativa complementaria.

Ahora bien, en lo que dice relación con las temáticas a las cuales puede abocarse la institucionalidad en ejercicio de esta función, la LPC nada dice, razón por la cual, las investigaciones pueden versar sobre una amplia gama de temas, tales como publicidad, análisis económicos, estudios de mercado, exigencias de calidad, e incluso pueden consistir en informes jurídicos<sup>35</sup>.

Por otra parte, cabe señalar que, de acuerdo al art. 58 LPC, la gestión de esta función, debe encargarse a laboratorios o entidades especializadas, de reconocida sol-

<sup>33</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87: “la instrumentación de tal política suele consistir en la incorporación de los contenidos propios de la temática del consumo y del consumidor en los programas curriculares del sistema regular de enseñanza, complementada por la impartición de cursos de capacitación a profesores y dirigentes sociales que en sus propias organizaciones cumplen tareas de monitores en la capacitación de sus congéneres”.

<sup>34</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

<sup>35</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

vencia, por cuenta del SERNAC, toda vez que en nuestro sistema jurídico, un servicio público puede cumplir con las labores encomendadas, por sí o bien encargándose a un tercero<sup>36</sup>. En este sentido, ha señalado CAMACHO: “el ordenamiento ha de reconocer que corresponde a la Administración su realización, aunque no necesariamente lo debe hacer por sí, sino que cabe la gestión a través de terceros”<sup>37</sup>. En el caso que se comenta, se justifica esta delegación de potestades, por la sofisticación técnica que se requiere para la elaboración de los informes que se indican<sup>38</sup>.

Ahora bien, la elección del sujeto a quien se encomendará esta tarea, dependerá según el costo que implique. En efecto, si el valor no supera las 250 UTM, puede ser contratado de manera directa, en tanto que si excede dicho monto, el prestador del servicio debe ser escogido, mediante un proceso de licitación pública, conforme a lo establecido en el art. 9° de la ley N° 18.575<sup>39</sup>.

De acuerdo al profesor FERNÁNDEZ, esta regla tiene por finalidad garantizar la concurrencia en condiciones de igualdad de todas las instituciones interesadas en realizar los análisis propuestos<sup>40</sup>, de tal manera que se satisfagan las garantías constitucionales a no ser discriminado de manera arbitraria, consagradas en el art. 19 N° 2 y 22 CPR<sup>41</sup>.

En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra.

<sup>36</sup> Artículo 37 ley N° 18.575: “Los servicios públicos podrán encomendar la ejecución de acciones y entregar la administración de establecimientos o bienes de su propiedad, a las Municipalidades o a entidades de derecho privado, previa autorización otorgada por ley y mediante la celebración de contratos, en los cuales deberá asegurarse el cumplimiento de los objetivos del servicio y el debido resguardo del patrimonio del Estado”.

<sup>37</sup> CAMACHO CÉPEDA, Gladys: Op. Cit., p. 276.

<sup>38</sup> Cfr. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, Editorial LexisNexis, Santiago, 2003, pp. 86 y 87.

<sup>39</sup> Art. 9° ley N° 18.575: “Los contratos administrativos se celebrarán previa propuesta pública, en conformidad a la ley./ El procedimiento concursal se regirá por los principios de libre concurrencia de los oferentes al llamado administrativo y de igualdad ante las bases que rigen el contrato./ La licitación privada procederá, en su caso, previa resolución fundada que así lo disponga, salvo que por la naturaleza de la negociación corresponda acudir al trato directo”.

<sup>40</sup> Cfr. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, pp. 86 y 87.

<sup>41</sup> Art. 19 CPR: “La Constitución asegura a todas las personas: 2°.- La igualdad ante la ley. En Chile no hay persona ni grupo privilegiados. En Chile no hay esclavos y el que pise su territorio queda libre. Hombres y mujeres son iguales ante la ley./ Ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias. (...) 22°.- La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica”.

Conforme a lo que corresponde —esta— al consumidor un los bienes y servicios de la misma disposición acciones entre otros

En cumplimiento “Departamento de Estudios e Inteligencia análisis indicados

Cabe señalar rankings de empresas ingresados a las páginas

Se puede advertir interviene la economía con prudencia. En el ejercicio, en caso de Normas sobre la

No obstante, la realización de esta actividad es impropia. En este mercado, por lo tanto. Semejante restricción propio de los procedimientos estudios del Servicio

Por último, como mover la realización otros organismos cumplimiento de agentes, tanto públicos en estas materias y postgrado, las

<sup>42</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Derechos de los Consumidores Humanos*, Centro de Estudios

#### 4.3. Funciones de estudio e investigación (art. 58 letras c y d LPC)

Conforme a la letra c) del art. 58 LPC, al Servicio Nacional del Consumidor le corresponde —esta vez por sí— realizar estudios e investigaciones, destinados al facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Con posterioridad, el literal d) de la misma disposición, establece la función de promover la realización de similares acciones entre otros miembros de la comunidad nacional.

En cumplimiento de este literal, es que el SERNAC cuenta actualmente con un “Departamento de Calidad y Seguridad Productos”, así como un “Departamento de Estudios e Inteligencia”, los cuales se dedican al diseño, formulación y gestión de los análisis indicados.

Cabe señalar que en general, esta labor se traduce en la elaboración y difusión de rankings de empresas, confeccionados de acuerdo a distintos criterios, a saber: reclamos ingresados a las plataformas de atención al público, precios de productos, etc.

Se puede advertir, entonces, que se trata de una herramienta mediante la cual se interviene la economía nacional de manera indirecta, por lo que debe ser ejercida con prudencia. En razón de lo anterior, es que la misma LPC, ha establecido que su ejercicio, en caso alguno puede atentar en contra del D.L. N° 211/1973, que Fija Normas sobre la Defensa de la Libre Competencia.

No obstante, el profesor FERNÁNDEZ se ha pronunciado en contra de la incorporación de esta limitación, por cuanto en su opinión, se trataría de una advertencia impropia. En este sentido, señaló que las labores realizadas por el SERNAC, retratan el mercado, por lo que no existirían argumentos dogmáticos válidos para su inclusión. Semejante restricción, de acuerdo a este autor, correspondería a “un celo excesivo o propio de los proveedores que tienen menores estándares de calidad reflejados en los estudios del Servicio Nacional del Consumidor”<sup>42</sup>.

Por último, cabe señalar que además se le encarga al SERNAC la función de promover la realización de investigaciones relativas al Derecho del Consumidor, entre otros organismos, con el objeto de mejorar la cultura en materia de consumo. En cumplimiento de lo anterior, es que la Institucionalidad puede incentivar a otros agentes, tanto públicos como privados, a interesarse y elaborar documentos científicos en estas materias. A modo de ejemplo, se pueden mencionar a los estudiantes de pre y postgrado, las Universidades, los Centros de Estudios, etc.

<sup>42</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: “La Nueva Institucionalidad de la Protección de los Derechos de los Consumidores en nuestro País a partir de la ley N° 19.955”, en *Anuario de Derechos Humanos*, Centro de Derechos Humanos, Universidad de Chile, Santiago, 2005, p. 115.

#### 4.4. El registro público de sentencias (art. 58 letra e LPC)

Conforme al art. 58 bis LPC, los Jueces de Letras y de Policía Local deben remitir al SERNAC, copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la LPC, así como las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas<sup>43</sup>.

Esta obligación se establece con el objeto de que el organismo público confeccione y lleve un Registro Público de Sentencias recaídas sobre materias de consumo, el cual se encuentra regulado por el Decreto N° 18/2006/MinEcon, que establece el Reglamento del Registro de Sentencias de la ley N° 19.496.

En concreto, el responsable del cumplimiento de esta función es el Jefe de la División Jurídica del Servicio, quien recibe las resoluciones que le envían cada uno de los Directores Regionales, a quienes le han sido remitidas por parte de los Tribunales correspondientes al territorio de su competencia<sup>44</sup>.

El establecimiento de este Registro tiene como finalidad servir de ayuda para los distintos operadores del derecho, esto es, tanto para aquellos que litigan –incluida la Unidad Judicial del Servicio Nacional del Consumidor–, como para aquellos otros que se dedican a la investigación. Por otra parte, el mismo Reglamento señala que el SERNAC podrá opcionalmente analizar y tratar los datos contenidos en las sentencias, con el objeto de incorporarlos en sus respectivos programas de trabajo<sup>45</sup>.

Conforme al art. 4° inc. 1° del Reglamento, el Registro debe almacenar de manera electrónica una copia digital e íntegra de los antecedentes remitidos, debiendo incorporarse una referencia a dicho documento en la página web institucional, de tal

<sup>43</sup> Artículo 58 bis inc. 1° LPC: “Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias”.

<sup>44</sup> Art. 3° Decreto N° 18/MinEcon/2006, que contiene el Reglamento del Registro de Sentencias de la ley N° 19.496: “Obligación de los juzgados de letras y juzgados de policía local de remitir las sentencias ejecutoriadas. Los juzgados de letras y los juzgados de policía local de todo el territorio nacional deberán enviar a la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor correspondiente, copia íntegra y autorizada de toda sentencia firme o ejecutoriada a que se refiere el artículo 1° de este reglamento./ Por su parte, los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor remitirán dichas sentencias al Jefe de la División Jurídica del Servicio, en la ciudad de Santiago, quien dispondrá el registro de las copias dentro de las secciones señaladas en el artículo 2°”.

<sup>45</sup> Art. 4° inc. final Decreto N° 18/MinEcon/2006: “Adicionalmente, el Servicio podrá hacer un análisis y tratamiento de los datos contenidos en las sentencias, con el objeto de utilizarlos en sus programas de trabajo, en concordancia con las facultades que le concede la ley”.

manera que cualquier anterior, se debe dar c

Por otra parte, el las siguientes cinco se

a) Sentencias con N° 19.496, y que dis u otra forma de repar

b) Sentencias qu perjuicios, derivados reparación que corre

c) Sentencias que cláusulas abusivas co que denieguen o der no den lugar a la ces sumidores;

d) Sentencias inte fallen cuestiones de c

e) Sentencias reco colectivo o difuso de

Por último, cabe del SERNAC de elabo

<sup>46</sup> <http://www.sernac.cl>

<sup>47</sup> Art. 4° inc. 1° De por las sentencias inclu forma digital el conteni electrónicamente. Una Internet. Sin perjuicio c a su costa”.

<sup>48</sup> Art. 2° Decreto N y estará a cargo del Serv a las sentencias antes cit según la materia del pr y absolutorias sobre inf de indemnización por o rechazan el pago de i las referidas normas, o rechazan la declaración las que denieguen o der a la cesación del acto c interlocutorias, una vez cuestiones de competen procedimiento especial

manera que cualquier interesado pueda acceder fácilmente a él<sup>46</sup>. No obstante lo anterior, se debe dar copia física a todo aquel que lo solicite, a costa de este último<sup>47</sup>.

Por otra parte, el Registro de Sentencias debe encontrarse estructurado en base a las siguientes cinco secciones:

a) Sentencias condenatorias y absolutorias sobre infracción a las normas de la ley N° 19.496, y que dispongan o no el pago de indemnización por daños y/o perjuicios u otra forma de reparación;

b) Sentencias que acojan o rechacen el pago de indemnización de daños y/o perjuicios, derivados del incumplimiento de las referidas normas, o bien ordenen la reparación que corresponda;

c) Sentencias que acojan o rechacen la declaración de nulidad de una o varias cláusulas abusivas contenidas en un contrato de adhesión, en conjunto con aquellas que denieguen o den lugar a obtener la prestación incumplida y las que ordenen o no den lugar a la cesación del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores;

d) Sentencias interlocutorias, dictadas por los jueces de letras y de policía local, que fallen cuestiones de competencia en materias propias de la ley N° 19.496, y

e) Sentencias recaídas en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores<sup>48</sup>.

Por último, cabe señalar que el art. 5° del Reglamento establece la obligación del SERNAC de elaborar y remitir, en el mes de marzo de cada año, un informe con

<sup>46</sup> <http://www.sernac.cl/sernac2011/leyes/registro.php>, revisado el 03.09.2012.

<sup>47</sup> Art. 4° inc. 1° Decreto N° 18/MinEcon/2006: "Tratamiento y difusión de los datos aportados por las sentencias incluidas en el Registro. El Servicio Nacional del Consumidor incorporará en forma digital el contenido íntegro de las sentencias que le sean remitidas en ficheros almacenados electrónicamente. Una referencia a dichas sentencias será difundida en el Portal del Servicio en Internet. Sin perjuicio de lo anterior, se dará copia de éstas a cualquier interesado que lo solicite, a su costa".

<sup>48</sup> Art. 2° Decreto N° 18/MinEcon/2006: "Características del Registro. El Registro será público y estará a cargo del Servicio Nacional del Consumidor, el cual lo organizará y mantendrá, en base a las sentencias antes citadas. El registro tendrá 5 secciones en las cuales se reunirán las sentencias, según la materia del procedimiento judicial en que se han dictado: 1. Sentencias condenatorias y absolutorias sobre infracción a las normas de la ley N° 19.496, y que dispongan o no el pago de indemnización por daños y/o perjuicios u otra forma de reparación; 2. Sentencias que acogen o rechazan el pago de indemnización de daños y/o perjuicios, derivados del incumplimiento de las referidas normas, o bien ordenan la reparación que corresponda; 3. Sentencias que acogen o rechazan la declaración de nulidad de una o varias cláusulas abusivas de un contrato de adhesión; las que denieguen o den lugar a obtener la prestación incumplida y las que ordenen o no den lugar a la cesación del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores; 4. Sentencias interlocutorias, una vez ejecutoriadas, dictadas por los jueces de letras y de policía local, que fallen cuestiones de competencia en materias propias de la ley N° 19.496. 5. Sentencias recaídas en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores".

estadísticas relevantes emanadas de las sentencias del registro, a la Academia Judicial de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, al Instituto de Jueces de Policía Local, y todas las demás instituciones que estime pertinente<sup>49</sup>.

#### 4.5. La función de mediación (art. 58 letra f LPC)

De acuerdo al art. 58 letra f) LPC, el Servicio Nacional del Consumidor, tiene la función de “recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes”.

La facultad señalada con anterioridad, tradicionalmente se la ha conocido como mediación, aunque técnicamente no tenga exactamente tal naturaleza. En efecto, se entiende por mediación al “proceso que emplea a un tercero neutral —el mediador— para facilitar las negociaciones entre las partes de un conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable”<sup>50</sup>.

En el mismo sentido señala SUARES, que lo característico de estos sistemas “es la inclusión de una tercera parte, ‘el mediador’, que actúa para ayudar a las otras dos partes ‘disputantes’ a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes”<sup>51</sup>.

Ahora bien, y tal como señala el literal que se comenta, el SERNAC —el tercero imparcial— se debe limitar a recibir el reclamo interpuesto por el consumidor en cualquiera de sus plataformas de atención al público —presencial, internet o por vía telefónica— y ponerlo en conocimiento del proveedor, para que este último voluntariamente pueda proponer al reclamante alternativas de solución. Así las cosas, el Servicio en realidad no coopera en la elaboración de una solución, sino que únicamente pone en contacto a las partes en conflicto.

Sin perjuicio de lo anterior, la función en comento sí comparte una característica importante de la mediación, cual es, la circunstancia de que la Institucionalidad no

<sup>49</sup> Art. 5° Decreto N° 18/2006/MinEcon: “Elaboración de un informe anual estadístico. El Servicio Nacional del Consumidor elaborará y remitirá en el mes de marzo de cada año, un informe con las estadísticas relevantes contenidas en el Registro, a la Academia Judicial de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, al Instituto de Jueces de Policía Local, y otras instituciones que estime pertinente”.

<sup>50</sup> PICKER, Bennet: *Manual para la resolución de conflictos comerciales*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2001, p. 16.

<sup>51</sup> SUARES, Marínés: *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2005, p. 50. En el mismo sentido: PICKER, Bennet: Op. Cit., p. 16: “A diferencia de un árbitro o un juez, el mediador no le impone una solución a las partes intervinientes. En lugar de ello, trabaja con las partes para ayudarlas a definir sus objetivos y resolver sus diferencias”.

imponga a  
contraste co  
no es un pr  
partes”<sup>52</sup>

En este  
cuando fue  
dictaminó  
a conflictos  
de una me  
dimiento v  
la vigencia

Por otr  
partes inter  
Principio d

En lo q  
en el art. 5  
reclamos q  
contravenc  
que regula  
SERNAC “e  
no sea cor

En la p  
también ej  
reclamo an  
inexcusabi  
organismo  
un asunto  
que de acu

<sup>52</sup> KOL  
Deborah y c  
1996, p. 18

<sup>53</sup> CGR

<sup>54</sup> Art.  
actuaciones  
los interesac

<sup>55</sup> AIM

<sup>56</sup> Art.  
dictar resol  
de iniciació  
sea de su co



imponga a las partes una solución a la disputa. En efecto, tal como se ha señalado “en contraste con procedimientos legales tales como el arbitraje o el juicio, la mediación no es un proceso en el que el mediador tenga la facultad de tomar decisiones por las partes”<sup>52</sup>.

En este mismo sentido se ha pronunciado la Contraloría General de la República, cuando fue consultada por la empresa Bellsouth. En dicha ocasión, el órgano contralor dictaminó que “las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, en lo relativo a conflictos que se susciten entre consumidores y proveedores, se reducen al ejercicio de una mediación extrajudicial entre las partes involucradas, promoviendo el entendimiento voluntario entre ellas, pero no se extienden a la facultad de decidir acerca de la vigencia o interpretación de las cláusulas de los contratos respectivos”<sup>53</sup>.

Por otra parte, cabe señalar que se trata de un procedimiento gratuito para las partes intervinientes, en aplicación del art. 6° de la ley N° 19.880, que Establece el Principio de Gratuidad de los Procedimientos Administrativos<sup>54</sup>.

En lo que dice relación con el ámbito de aplicación de la mediación contemplada en el art. 58 LPC, no cabe duda que el Servicio es competente para recibir aquellos reclamos que digan relación con la infracción a la LPC. Pero ¿qué ocurre con las contravenciones a su normativa complementaria, esto es, de aquellas disposiciones que regulan materias especiales? De acuerdo al profesor AIMONE, en estos casos, el SERNAC “es competente para recibir cualquiera denuncia contra un proveedor, aunque no sea competente para pronunciarse sobre ella”<sup>55</sup>.

En la práctica, en aquellos casos en los cuales exista otro organismo público, que también ejerza labores de mediación, el Servicio Nacional del Consumidor, remite el reclamo ante dicha institucionalidad, lo cual se encuentra conteste con el principio de inexcusabilidad contemplado en el art. 14 de la ley N° 19.880, conforme al cual todo organismo de la Administración del Estado, cuya intervención haya sido requerida en un asunto que no sea de su competencia, debe remitir los antecedentes a la autoridad que de acuerdo al ordenamiento jurídico, sí debe pronunciarse sobre ello<sup>56</sup>.

<sup>52</sup> KOLB, Deborah: “Otro modo de zanjar disputas. La práctica de la mediación”, en KOLB, Deborah y otros: *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1996, p. 18.

<sup>53</sup> CGR, Dictamen N° 26.297, 20.05.2009.

<sup>54</sup> Art. 6° ley N° 19.880: “Principio de gratuidad. En el procedimiento administrativo, las actuaciones que deban practicar los órganos de la Administración del Estado serán gratuitas para los interesados, salvo disposición legal en contrario”.

<sup>55</sup> AIMONE GIBSON, Enrique: Op. Cit., p. 170.

<sup>56</sup> Art. 14 ley N° 19.880: “Principio de inexcusabilidad. La Administración estará obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación./ Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer

Por otra parte, y tal como se adelantó, la mediación es una instancia de resolución de conflicto voluntaria tanto para el consumidor como para el proveedor. En efecto, ni el primero se encuentra obligado a promoverla –si así lo desea, puede interponer directamente una acción judicial–, ni el segundo a responder la comunicación que le envíe el Servicio Nacional del Consumidor.

Lo anterior, ha dado pie para que pueda presentarse una eventual contradicción entre esta función y la facultad que se le confiere al SERNAC para solicitar información conforme a la parte final del art. 58 LPC. En efecto, la voluntariedad del proveedor para otorgar una respuesta al traslado del reclamo interpuesto por el consumidor, podría ser puesta en duda, en caso de que éste se realice de manera conjunta con una solicitud de información realizada de acuerdo a la potestad contemplada en los incisos finales del art. 58 LPC, y cuya negativa injustificada a darle respuesta sí hace incurrir al proveedor en responsabilidad infraccional.

A este respecto, la Corte de Apelaciones de Santiago, en “SERNAC con Promotora CMR Falabella S.A.”, estimó que la potestad de la Institucionalidad para solicitar información cede frente a la función contemplada en el literal f), de tal manera que se mantendría la voluntariedad de la respuesta. En efecto, en este caso, sostuvo que “la función que el Servicio debe desarrollar en relación a los reclamos de los consumidores, (...) está orientada a hacer el enlace con el proveedor denunciado por el consumidor, a fin de explorar y promover un posible arreglo extrajudicial. Como queda de manifiesto de la lectura de la disposición, tanto la concurrencia del proveedor a esta citación, como las alternativas de solución que éste proponga y la posibilidad de alcanzar un acuerdo con el consumidor, son cuestiones que quedan entregadas a la voluntad de ambas partes, por lo que el requerimiento de información básica comercial relacionada con el acto de consumo específico respecto del cual se reclama, resulta ajeno al carácter que se le ha impreso a dicha instancia administrativa y no parece ser una hipótesis respecto de la cual el legislador hubiera previsto el ejercicio de la citada facultad”<sup>57</sup>.

Otra corriente jurisprudencial en tanto, ha fallado que siempre que el Servicio Nacional del Consumidor requiera información a los proveedores, en uso de la facultad especial que le concede la LPC, y cumpliéndose los requisitos legales para ello, la respuesta será obligatoria, sin importar si ésta se ejerce en el marco de una mediación

---

según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado./ En los casos de prescripción, renuncia del derecho, abandono del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobreviniente del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables”.

<sup>57</sup> “SERNAC con Promotora CMR Falabella S.A.”, C. Ap. Santiago, Ing.904-10, 23.06.10, en relación a Rol N° 13.679-FGA-07, 15.01.10, 3 JPL Santiago, se declara inadmisilbe recurso de queja, Ing. C.S. 4685-10, 13.07.10.

o no<sup>58</sup>.  
el debe  
querido  
mantie

En  
ción, ca  
sola int  
del SER  
respons

Por  
éste del  
cial y e  
persegu  
la respo  
tanto, s  
civiles c

4.6. Vé  
con la  
que

A d  
derecho

<sup>58</sup> P  
11.05.10  
rredores  
1 JPL L  
1579-09

<sup>59</sup> A  
por la pr  
infraccio  
de éste,  
o el Ser  
concluió  
nes pres  
condena

<sup>60</sup> A  
Naciona  
es la aut  
ciones a  
y medic

instancia de resolución  
proveedor. En efecto,  
se, puede interponer  
comunicación que le

ventual contradicción  
solicitar información  
variedad del proveedor  
o por el consumidor,  
nera conjunta con una  
emplada en los incisos  
puesta si hace incurrir

SERNAC con Promotora  
nalidad para solicitar  
eral f), de tal manera  
, en este caso, sostuvo  
a los reclamos de los  
proveedor denunciado  
arreglo extrajudicial.  
tanto la concurrencia  
ón que éste proponga  
r, son cuestiones que  
e el requerimiento de  
mo específico respecto  
reso a dicha instancia  
el legislador hubiera

empre que el Servicio  
ores, en uso de la facul-  
tos legales para ello, la  
arco de una mediación

los casos de prescripción,  
e la solicitud, así como la  
n consistirá en la declara-  
: los hechos producidos y

Ing.904-10, 23.06.10, en  
ra inadmisibles recurso de

o no<sup>58</sup>. Al respecto cabe señalar que si bien, se trata de una consideración correcta, el deber del proveedor se limita a otorgar a la Institucionalidad los antecedentes requeridos, mas no a contestar el traslado relativo al reclamo del consumidor, el cual mantiene su carácter de voluntario.

En cuanto a los efectos jurídicos a que pueden dar origen las gestiones de mediación, cabe señalar primeramente que de acuerdo al texto actual del art. 26 LPC, la sola interposición del reclamo ante alguna de las plataformas de atención de público del SERNAC, suspende el plazo de prescripción de seis meses contemplado para la responsabilidad infraccional<sup>59</sup>.

Por otra parte, en caso de que se genere un acuerdo entre las partes intervinientes, éste debe constar en un documento que tendrá el carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor. Nada se dice respecto de la responsabilidad civil que pudiera derivarse de la conducta infraccional, la cual por tanto, subsistirá, salvo que en el mismo documento, se haga renunciar a las acciones civiles que hubiesen resultado procedentes.

*4.6. 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 (art. 58 letra g LPC)*

A diferencia de algunas agencias de protección al consumidor contempladas en derecho Comparado<sup>60</sup>, el Servicio Nacional del Consumidor, no es un organismo

<sup>58</sup> En este sentido: "SERNAC con Banco Estado", Rol N° 14.708-Dio-09, 3 JPL Santiago, 11.05.10, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3001-2010, 24.11.10; "SERNAC con Paris Corredores de Seguros", C. Ap. Santiago, Ing. 6386-09, 27.07.09, que revoca, Rol N° 94.796-8-08, 1 JPL Las Condes, 20.01.09; "SERNAC con Corredora de Seguros Ripley", C. Ap. Santiago, Ing. 1579-09, 14.04.09.

<sup>59</sup> Art. 26 LPC: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. / El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. / Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria".

<sup>60</sup> Art. 105 Código de Protección y Defensa del Consumidor, ley N° 29.571, Perú: "El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm.

fiscalizador, razón por la cual no tiene facultades para aplicar y hacer cumplir la normativa que rige las actividades sujetas bajo su vigilancia<sup>61</sup>, tal como ocurre por ejemplo, entre nosotros, con las Superintendencias<sup>62</sup>.

En efecto, el Servicio carece de atribuciones para imponer sanciones a los proveedores de manera directa, razón por la cual debe limitarse a denunciar las actividades lesivas ante los organismos competentes, para que sean éstos los que en definitiva establezcan la responsabilidad infraccional y/o civil si procediere.

En este sentido, ha señalado el profesor Fernández: "la facultad del Servicio para velar por el cumplimiento de este tipo de normas está circunscrita a formular denuncia sobre su transgresión al órgano competente cuando se trate de disposiciones cuya aplicación o fiscalización esté confiada a otro organismo o a una instancia jurisdiccional"<sup>63</sup>. Así las cosas, en uso de esta prerrogativa, el SERNAC se encuentra facultado para interponer una denuncia no sólo ante los Tribunales de Justicia, sino que también ante cualquier otro organismo que resulte competente.

---

1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular".

<sup>61</sup> Cfr. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, p. 85.

<sup>62</sup> Art. 3º Ley 18.410: "Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles: 23.- Sancionar el incumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias vigentes o que se establezcan en virtud de la legislación eléctrica, de gas y de combustibles líquidos relativas a las instalaciones correspondientes, con desconexión de éstas, multas o ambas medidas"; art. 2º ley Nº 16.395: "Las funciones esenciales de la Superintendencia de Seguridad Social, son las siguientes: c) Supervigilar y juzgar la gestión administrativa de las instituciones de previsión social"; art. 2º ley Nº 18.902: "Corresponderá a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, pudiendo al efecto, de oficio o a petición de cualquier interesado, inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras, tomando conocimiento de los estudios que le sirven de base".

<sup>63</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*, p. 86.

Por otro lado, de la República con que con o no acción, entonces, el contralor legal y en situación l. Ahora b gativa, a sa

De ac Consumid reglamenta y hacerse p consumido como su n

El incisi miento de r incluye la a organismos que estén al que fijan la De la le al SERNAC

<sup>64</sup> CGR estimó que: contemplad debe tenerse de que dispo el contrario,

<sup>65</sup> Art. 5

Por otra parte, se debe tener presente que de acuerdo a la Contraloría General de la República, el Servicio Nacional del Consumidor en mérito de los antecedentes con que cuente, puede decidir si respecto de una conducta determinada, ejercerá o no acciones judiciales, cuya interposición por tanto no sería obligatoria. Se trataría, entonces, de una potestad de carácter discrecional, entendida por el órgano contralor como “la facultad de elección de la administración, dentro del marco legal y en su ámbito de competencia, de llevar a cabo tales actuaciones cuando la situación lo amerite”<sup>64</sup>.

Ahora bien, cabe realizar dos precisiones respecto de la procedencia de esta prerrogativa, a saber: la normativa involucrada y el tipo de interés comprometido.

*a) Normativa cuya transgresión puede denunciar  
el Servicio Nacional del Consumidor*

De acuerdo al texto actual del art. 58 LPC se otorga al Servicio Nacional del Consumidor, la facultad de “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”<sup>65</sup>, la cual puede ser ejercida cuando se infrinjan tanto la ley N° 19.496, como su normativa complementaria.

*a.1) Facultades judiciales  
relativas a infracción de leyes especiales*

El inciso segundo del art. 58 LPC, establece que “la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

De la lectura de la disposición señalada, queda claro que en estos casos, se otorga al SERNAC, tanto la potestad de interponer denuncias, como de hacerse parte en

<sup>64</sup> CGR, Dictamen N° 50.183, 07.11.2007. En la misma resolución, el organismo contralor, estimó que: “en relación con la negativa del SERNAC para iniciar las acciones de interés colectivo contempladas en el artículo 50, inciso quinto, de la ley N° 19.496 por no considerarlas pertinentes, debe tenerse presente que dicho Servicio está facultado para resolver, en mérito de los antecedentes de que disponga, si ejercerá las acciones legales que correspondan ante el Juez competente o si, por el contrario, no hará uso de esa facultad”.

<sup>65</sup> Art. 58 letra g) LPC.

aquellos procedimientos ya iniciados, potestad que es reiterada en la ley N° 20.423 dentro del ámbito del Turismo<sup>66</sup>.

Se trata eso sí de una facultad limitada, por cuanto se la debe entender a la luz de lo dispuesto en el art. 2° bis LPC, conforme al cual la ley N° 19.496 resultará aplicable a actividades regulada por leyes especiales, sólo de manera excepcional, cuando concurra alguno de los supuestos establecidos expresamente en dicha disposición, a saber: respecto de las materias silenciadas por ellas; cuando se encuentre comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores; y cuando —encontrándose comprometido el interés individual del consumidor— no contemple la normativa especial, un procedimiento indemnizatorio<sup>67</sup>.

Por otra parte, desde el punto de vista material, además la aplicación de la LPC a ciertos mercados es aún más restringida. En efecto, conforme al su art. 2°, sólo le quedarán sujetos los contratos de salud y de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, en las materias explícitamente señaladas en dicha disposición. Respecto de la venta de viviendas, la aplicabilidad se limita a lo que no diga relación con las normas de calidad contenidas en la ley N° 19.472, y únicamente a los contratos que versen sobre viviendas que puedan ser calificadas como de económicas<sup>68</sup>.

<sup>66</sup> Art. 51 ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo: "El Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional de Turismo, a través de sus directores regionales; Carabineros de Chile, las Municipalidades y cualquier persona podrán efectuar la denuncia respectiva al Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del establecimiento en que se detecte la infracción, a fin de que se aplique la sanción a que haya lugar, de conformidad al procedimiento establecido en la ley N° 18.287. El afectado podrá actuar como parte durante todo el procedimiento, hasta el cumplimiento de la sentencia de término./ En los casos que corresponda, el ejercicio manifestamente abusivo de acciones judiciales con la finalidad de entorpecer la operación de un agente del mercado será sancionado de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.169, sobre competencia desleal".

<sup>67</sup> Art. 2° bis LPC: "No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean; b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales".

<sup>68</sup> Art. 58 letra g) inc. 3° LPC: "En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas"; art.

Por último, c  
la discusión acer  
*idem*, cuando de  
empresa confor

Al respecto,  
fundamento de  
entrada en viger  
esta prerrogativa  
nocimiento y re  
denunciar ante e  
de la ley señalad  
no encuentra ta

En este mism  
al estimar que l  
presenta una na  
En este caso, el  
en autos, en cu  
corresponde a u  
referidos por la  
compatibles, no

Reforzando  
administrativa p  
cuanto no se c  
como aquella ot  
misma naturale  
de Las Condes,  
*bis in idem*, cab  
administrativo  
y juzgar los hec

1° inc. 1° D.F.L.  
efectos del presen  
ciones, tengan un  
y reúnan los requ  
dicte el President

<sup>69</sup> Art. 58 let

<sup>70</sup> "SERNAC  
confirma Rol N°

<sup>71</sup> "SERNAC  
En el mismo sen  
Santiago; "SERNA  
confirmada por l

Por último, cabe señalar que en relación al uso de esta potestad, se ha planteado la discusión acerca de si ella podría importar la transgresión del principio *non bis in idem*, cuando de manera previa a la denuncia del SERNAC, se hubiere sancionado a la empresa conforme a un procedimiento administrativo.

Al respecto, cabe señalar que una consideración como la señalada, carece de fundamento de acuerdo al texto actual de la LPC. En efecto, con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 19.955, la disposición que se comenta señalaba que esta prerrogativa sólo podía ser ejercida “cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones”<sup>69</sup>. Pues bien, con la entrada en vigencia de la ley señalada, se eliminó dicha referencia, de tal manera que la labor del SERNAC no encuentra tal limitación.

En este mismo sentido, se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de San Miguel, al estimar que la responsabilidad infraccional por vulneración a la ley N° 19.496 presenta una naturaleza diversa a aquella otra investigada en los sumarios sanitarios. En este caso, el Tribunal argumentó que “la responsabilidad infraccional investigada en autos, en cuanto a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, corresponde a una materia distinta de aquella investigada en los sumarios sanitarios referidos por la denunciada (...), por lo que ambos procedimientos son perfectamente compatibles, no afectando de modo alguno el principio *non bis in idem*”<sup>70</sup>.

Reforzando la tesis anterior, se fallado asimismo que aun existiendo una condena administrativa previa, no se configuraría una transgresión al principio señalado, por cuanto no se cumpliría uno de sus presupuestos, cual es, que tanto la primera sanción, como aquella otra que se pretende imponer, provengan de organismos que tengan una misma naturaleza. En este sentido, ha señalado el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, que “en relación a los fundamentos de la excepción del principio *non bis in idem*, cabe señalar que las facultades de la autoridad sanitaria (...) son de orden administrativo y no obstan a las facultades de los órganos jurisdiccionales de conocer y juzgar los hechos sometidos a su conocimiento”<sup>71</sup>.

---

1° inc. 1° D.F.L. N° 2 sobre Plan Habitacional: “Se considerarán ‘viviendas económicas’, para los efectos del presente decreto con fuerza de ley, las que se construyan en conformidad a sus disposiciones, tengan una superficie edificada no superior a 140 metros cuadrados por unidad de vivienda y reúnan los requisitos, características y condiciones que determine el Reglamento Especial que dicte el Presidente de la República”.

<sup>69</sup> Art. 58 letra e LPC, texto original.

<sup>70</sup> “SERNAC con Braun Medical S.A.”, C. Ap. San Miguel, Ing. 187-2010, 17.05.2010, que confirma Rol N° 3422-4-2008, JPL San Bernardo, 18.01.2010.

<sup>71</sup> “SERNAC con Falabella SACI”, Rol N° 29.517-10-2007, 2 JPL Las Condes, 04.09.2008. En el mismo sentido: “SERNAC con Banco de Chile”, Rol N° 18.650-AMS-05, 16.03.06, 3 JPL Santiago; “SERNAC con Braun Medical S.A.”, Rol N° 3.422-4-2008, JPL San Bernardo, 18.01.2010, confirmada por la C. Ap. San Miguel, Ing. 187-2010, 17.05.2010.

*a.2) Facultades judiciales relativas a la infracción a la ley N° 19.496*

Si bien existe claridad en orden a atribuir al SERNAC la prerrogativa tanto de denunciar como de hacerse parte de acciones judiciales ya interpuestas, cuando se trata de la vulneración a una normativa especial, tal consenso desaparece.

En efecto, el inc. 1° del art. 58 letra g) LPC, que consagra las potestades del SERNAC para velar por el cumplimiento de la ley N° 19.496, señala de manera bastante escueta, que ella incluye la facultad de “hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”, lo cual ha dado pie para que se le niegue la atribución de iniciar acciones judiciales autónomas.

Se debe tener presente eso sí, que esta discusión se refiere únicamente a la posibilidad de interponer denuncias ante los Juzgados de Policía Local, por cuanto el Servicio –por disposición expresa del art. 51 LPC– es legitimado activo de las demandas que se interpongan por vulneración del interés colectivo o difuso, ante los Juzgados Civiles<sup>72</sup>.

a) El Servicio Nacional del Consumidor sólo tiene facultades para hacerse parte en procedimientos ya iniciados.

De acuerdo a una primera tesis, el Servicio Nacional del Consumidor, sólo tendría facultades para hacerse parte de un procedimiento ya iniciado, no pudiendo, por tanto, interponer una denuncia de manera independiente.

Se fundamenta esta tesis en el tenor literal del art. 58 letra g) LPC, en el cual únicamente se hace mención a la potestad de “hacerse parte”, silenciándose cualquier referencia a la posible interposición de una denuncia, la que sí se contempla de manera expresa en el inciso segundo de este literal, a propósito de las contravenciones a leyes especiales que tutelen igualmente al consumidor.

La justificación de esta decisión del legislador, radicaría en que el desconocimiento de las normas jurídicas por parte del consumidor, se incrementaría de manera considerable, cuando se trata de normas particulares, razón por la cual se permitiría una mayor intervención de la autoridad en este ámbito<sup>73</sup>.

Este fue el criterio seguido por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia –confirmado por la Corte de Apelaciones de Santiago–, el cual desestimó una denuncia interpuesta por el SERNAC, precisamente no por no haber existido un proceso previo, al cual el órgano administrativo podría haberse hecho parte<sup>74</sup>. En este caso, el Tribunal

<sup>72</sup> Art. 51 LPC: “El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento especial se sujetará a las siguientes normas de procedimiento. / Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica. / 1.- Se iniciará por demanda presentada por: a) El Servicio Nacional del Consumidor”.

<sup>73</sup> Argumento de Salcobrand en consulta a CGR, Dictamen N° 69.307, 14.12.2009.

<sup>74</sup> “SERNAC con T4F Chile S.A.”, 6028-10, 3 JPL Providencia, 20.04.10, confirmada por la C. Ap. de Santiago, con 1 voto de minoría, Ing. 1874-2010, 29.09.10, se declara inadmisil recurso de queja C.S., Ing. 7381-2010, 15.10.10.

consideró que e  
interponer denu  
la entrada en vig

b) El Servicio  
denuncias como

De acuerdo  
SERNAC tendría  
como para inter

En este senti  
mencionado org  
dos de Policía L  
parte –y, por con  
en que se ventile

Los argumen

b.1. Las facu  
contempladas e  
“velar por el cu

con la protecció  
nérica consagra

b.2. Negar  
cargo de los co  
proveedor por i  
de privados, el

b.3. La voz  
“tomar la calid  
acción judicial  
cuentra fundar

<sup>75</sup> Conforme  
los siguientes té  
Consumidor las  
reglamentarias re  
velar por el cump  
el inciso primero  
facultad no está  
cionales, salvo p

<sup>76</sup> “SERNAC  
Santiago, Ing. 5  
raba, 23.11.09,  
Store Co S.A.”,

<sup>77</sup> FERNÁN  
p. 122.



to 19.496

rativa tanto de de-  
as, cuando se trata  
e.

stades del SERNAC  
a bastante escueta,  
comprometan los  
que se le niegue la

nte a la posibilidad  
to el Servicio –por  
andas que se inter-  
idos Civiles<sup>72</sup>.

para hacerse parte

midor, sólo tendría  
diendo, por tanto,

y) LPC, en el cual  
ciándose cualquier  
templa de manera  
ravenciones a leyes

l desconocimiento  
ía de manera con-  
l se permitiría una

cal de Providencia  
timó una denuncia  
un proceso previo,  
te caso, el Tribunal

uando se vea afectado  
ial se sujetará a las si-  
: apreciarán conforme  
El Servicio Nacional

, 14.12.2009.

, confirmada por la C.  
a inadmisibile recurso

consideró que el texto actual de la LPC habría privado al Servicio de la potestad de interponer denuncias de manera autónoma, facultad que sí tenía con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 19.955<sup>75</sup>.

b) El Servicio Nacional del Consumidor tiene facultades tanto para interponer denuncias como para hacerse parte en procedimientos ya iniciados.

De acuerdo a una segunda línea jurisprudencial –mayoritaria por cierto<sup>76</sup>– el SERNAC tendría facultades tanto para hacerse parte de un procedimiento ya iniciado, como para interponer una acción de manera independiente.

En este sentido ha señalado FERNÁNDEZ FREDES, que “la Ley (...) ha investido al mencionado organismo, además de la facultad que ya tenía para denunciar ante los Juzgados de Policía Local las infracciones por incumplimiento de esta normativa, la de hacerse parte –y, por consiguiente, desempeñar un papel activo– en las causas puramente civiles en que se ventilen cuestiones atinentes al interés general de los consumidores”<sup>77</sup>.

Los argumentos para sustentar esta tesis son los siguientes:

b.1. Las facultades judiciales del Servicio Nacional del Consumidor se encuentran contempladas en el inc. 1° del art. 58 letra g) LPC cuando le encarga la misión de “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores”, así como en la potestad genérica consagrada en el encabezado de la misma disposición.

b.2. Negar al SERNAC la facultad de interponer acciones judiciales, pondría de cargo de los consumidores, el deber de solicitar la responsabilidad infraccional del proveedor por incumplimiento de la ley N° 19.496, lo que implicaría dejar en manos de privados, el cumplimiento de un deber público.

b.3. La voz “hacerse parte” significa simplemente comparecer ante un tribunal o “tomar la calidad de parte” en un juicio, lo cual puede realizarse tanto al iniciar una acción judicial, como al adherirse a un proceso ya iniciado. Esta consideración encuentra fundamento en el art. 200 CPC, que establece los plazos para hacerse parte

<sup>75</sup> Conforme al texto original de la LPC, la facultad del SERNAC se encontraba redactada en los siguientes términos: art. 58 LPC: “Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores./ La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones”.

<sup>76</sup> “SERNAC con Comercial D y S S.A.”, JPL Quilicura, 24.08.07, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 5559-07, 21.11.07; “SERNAC con Falabella SACT”, Rol N° 97.205-3, JPL Huechuraba, 23.11.09, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 11-2010, 27.01.2010; “SERNAC con Alto Store Co S.A.”, Rol N° 24.036-3-2004, 1 JPL Las Condes, 17.03.2005.

<sup>77</sup> FERNÁNDEZ FREDES, Francisco: *Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones*, p. 122.

en la Corte correspondiente, en caso de que se haya interpuesto un recurso de apelación, el cual rige tanto para el requirente como para el recurrido, demandante como demandado, esto es sin importar la posición jurídica de ellos tengan<sup>78</sup>.

b.4. Respecto al argumento de la tesis anterior, conforme a la cual se justificaría la intervención del SERNAC únicamente en aquellos mercados regulados de manera especial, cabe señalar que dicha consideración olvida que un lego en derecho —como lo es un consumidor medio—, no distingue entre leyes generales y especiales. Para el sujeto tutelado por tanto, las leyes se conocen o no se conocen, pero no puede identificar si se trata de una norma general o particular.

b.5. Negar la facultad de denuncia autónoma se explicaría sólo en caso de que el Servicio fuere un ente sancionador y fiscalizador, toda vez que en tal caso podría por sí, aplicar el derecho. De esta manera, al carecer el SERNAC de las atribuciones antedichas, no le queda otra vía que recurrir a las instancias jurisdiccionales y administrativas competentes para cumplir con el mandato que se le ha conferido de velar por la protección de los consumidores.

#### *b) El interés involucrado*

De acuerdo a lo preceptuado en los arts. 51 N° 1 y 58 letra g LPC, el SERNAC podrá ejercer sus acciones judiciales únicamente cuando se encuentre comprometido el interés colectivo, difuso o general de los consumidores.

La ley define a las acciones que tienen por objeto tutelar el interés colectivo, como aquellas “se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”<sup>79</sup>.

Las acciones que se interponen en protección del interés difuso, en tanto las concibe como aquellas otras que “se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”<sup>80</sup>.

El interés general, si bien está mencionado en el art. 58 LPC, no cuenta con definición legal, razón por la cual la jurisprudencia lo ha concebido como aquel “que protege a la sociedad toda”<sup>81</sup> y que, por tanto, tutela bienes jurídicos de orden público.

<sup>78</sup> Art. 200 CPC: “Las partes tendrán el plazo de cinco días para comparecer ante el tribunal superior a seguir el recurso interpuesto, contado este plazo desde que se reciban los autos en la secretaría del tribunal de segunda instancia./ Cuando los autos se remitan desde un tribunal de primera instancia que funcione fuera de la comuna en que resida el de alzada, se aumentará este plazo en la misma forma que el de emplazamiento para contestar demandas, según lo dispuesto en los artículos 258 y 259”.

<sup>79</sup> Art. 50 inc. 5° LPC.

<sup>80</sup> Art. 50 inc. 6° LPC.

<sup>81</sup> “SERNAC con Aguas Magallanes”, C. Ap. Punta Arenas, Ing. 3-2010, 19.03.10.

De acuerdo al profesor POBLETE, por su parte, se trataría de aquellos intereses “que conciernen a una colectividad de manera que aunque responden a la satisfacción de la necesidad que los explica, repercuten también en beneficio de las personas que integran la colectividad”<sup>82</sup>.

De acuerdo a lo anterior, es que quedarían excluidos de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, aquellas acciones que tengan por objeto tutelar el interés individual y particular de los consumidores, las cuales deberán ser ejercidas por los propios usuarios, o bien por una Asociación de Consumidores.

#### *4.7. Facultad de solicitar información a los proveedores*

El art. 58 LPC establece una última atribución del Servicio Nacional del Consumidor, consistente en la facultad de solicitar información a los proveedores, que pueda ser considerada como básica comercial, o bien que sea necesaria para ejercer las atribuciones que el ordenamiento jurídico le ha conferido.

Cabe señalar, además, que el ejercicio de esta potestad, deja indemne el derecho del SERNAC a solicitar en juicio la exhibición de documentos, de acuerdo a las normas generales sobre medidas precautorias y medios de prueba, contempladas en la normativa procesal.

##### *a) Antecedentes que se pueden solicitar, en uso de esta prerrogativa*

###### *a.1) Información Básica Comercial de bienes y servicios que se ofrezcan al público*

De acuerdo a la LPC, se entiende por información básica comercial a “los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica”<sup>83</sup>.

Con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley N° 20.555, la potestad indicada en este inciso, se restringía a la información básica comercial, razón por la cual resultaba fundamental determinar el alcance y limitaciones de esta institución<sup>84</sup>, discutiéndose,

<sup>82</sup> POBLETE ITURRATE, Orlando: “Las acciones por intereses colectivos y difusos. Algunas consideraciones básicas”, en *Revista de Derecho de la Universidad Finis Terrae*, Año VII, N° 7, Santiago, 2003, p. 283.

<sup>83</sup> Art. 1° N° 3 LPC.

<sup>84</sup> Art. 58 inc. final, texto original: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público”; art. 58 inc. final LPC, luego de la entrada en vigencia de la ley N° 19.955: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del

por ejemplo, si ella tenía siempre naturaleza precontractual, si podía decir relación con casos concretos, etc.

Hoy en día, al haberse ampliado la potestad del SERNAC de manera considerable, tales disputas carecen de relevancia, por cuanto pueden ser solicitados también antecedentes que no tengan tal calidad.

*a.2) Documentación estrictamente indispensable para ejercer las funciones encomendadas al Servicio Nacional del Consumidor*

A partir de la incorporación de la ley N° 20.555 a la ley N° 19.496, es que se permite al SERNAC solicitar a los proveedores toda documentación que resulte indispensable para el ejercicio de sus funciones, cumpliéndose los presupuestos legales para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo al mismo art. 58 LPC, el requerimiento de información realizado mediante la invocación de esta prerrogativa, sólo podrá referirse a aquellos antecedentes que puedan resultar relevantes para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. Al respecto, el Servicio Nacional del Consumidor, ha estimado que cumpliría con este presupuesto toda información que el mismo Servicio "estime como atingente, oportuna y preponderante para que el consumidor ejerza sus derechos con pleno respeto a la LPC"<sup>85</sup>. Cabe señalar, sin embargo, que la calificación de relevante o no de ciertos antecedentes, no corresponde a la autoridad administrativa, sino que a los Tribunales de Justicia, quienes son los llamados a resolver los conflictos surgidos a propósito de la aplicación de la ley N° 19.496. Por otra parte, se debe tener presente que el mismo SERNAC podría judicializar la negativa del proveedor a entregar cierta información que este último no considere como relevante, de tal manera que otorgarle carácter vinculante a una apreciación de la Institucionalidad que sirve de base para una eventual denuncia, podría dejar en la indefensión al denunciado.

En otro orden de cosas, y de acuerdo a la disposición que se comenta, el SERNAC debe publicar en su sitio web un manual de requerimiento de información, que debe señalar manera pormenorizada los antecedentes que podrán solicitarse en uso de esta potestad. Actualmente este documento se encuentra disponible para su consulta en la

---

Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos".

<sup>85</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 4.

página w  
que pued

La LP  
al mencio  
que se ino

a) An  
miento.

b) An  
ejemplo,  
Bancos<sup>87</sup>

c) An  
strategia d  
Consum.  
"aquella  
posición  
competit  
libre y le

d) An  
anterior.

<sup>86</sup> SE

<sup>87</sup> Ar

y captacio  
podrán pr  
sido expre  
la norma  
Las demás  
quien der  
anteceder  
la situació  
anteceder  
inciso y si  
efectos./ I  
anteriores  
informació  
dencia./ I  
la remisió  
con el pr  
hayan efe  
fuee neco  
asimismo  
se relacio

<sup>88</sup> SF

página web institucional, el cual contiene una enumeración amplia de antecedentes que pueden ser requeridos al proveedor<sup>86</sup>.

La LPC además establece una limitación importante al ejercicio de esta potestad, al mencionar de manera expresa, cierta información que no puede ser solicitada, y que se indica a continuación:

a) Antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del requerimiento.

b) Antecedentes calificados como secretos por la ley, tal como ocurriría, por ejemplo, con el secreto bancario establecido en el art. 154 de la Ley General de Bancos<sup>87</sup>.

c) Antecedentes que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor. Desde el punto de vista del Servicio Nacional del Consumidor, se entenderá que se encuentra comprendida dentro de esta excepción "aquella información tendiente a mantener o mejorar las ventajas competitivas, la posición de mercado y las utilidades económicas de una empresa en razón de sus competidores reales o potenciales, en un escenario definido y bajo un contexto de libre y leal competencia y respeto de los derechos de los consumidores"<sup>88</sup>.

d) Antecedentes que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

<sup>86</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit.

<sup>87</sup> Art. 154 D.F.L. N° 3/MinHac/1997 que contiene la Ley General de Bancos: "Los depósitos y captaciones de cualquiera naturaleza que reciban los bancos están sujetos a secreto bancario y no podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a la persona que lo represente legalmente. El que infringiere la norma anterior será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio./ Las demás operaciones quedan sujetas a reserva y los bancos solamente podrán darlas a conocer a quien demuestre un interés legítimo y siempre que no sea previsible que el conocimiento de los antecedentes pueda ocasionar daño patrimonial al cliente. No obstante, con el objeto de evaluar la situación del banco, éste podrá dar acceso al conocimiento detallado de estas operaciones y sus antecedentes a firmas especializadas, las que quedarán sometidas a la reserva establecida en este inciso y siempre que la Superintendencia las apruebe e inscriba en el registro que abrirá para estos efectos./ En todo caso, los bancos podrán dar a conocer las operaciones señaladas en los incisos anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, sólo para fines estadísticos o de información cuando exista un interés público o general comprometido, calificado por la Superintendencia./ La justicia ordinaria y la militar, en las causas que estuvieren conociendo, podrán ordenar la remisión de aquellos antecedentes relativos a operaciones específicas que tengan relación directa con el proceso, sobre los depósitos, captaciones u otras operaciones de cualquier naturaleza que hayan efectuado quienes tengan carácter de parte o imputado en esas causas u ordenar su examen, si fuere necesario./ Los fiscales del Ministerio Público, previa autorización del juez de garantía, podrán asimismo examinar o pedir que se les remitan los antecedentes indicados en el inciso anterior, que se relacionen directamente con las investigaciones a su cargo".

<sup>88</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 4.

En cualquier caso, cabe señalar que el proveedor, una vez requerido de información puede interponer todos los recursos administrativos que le franquea la ley —reclamación, revisión, reposición y jerárquico<sup>89</sup>—, en contra de la solicitud del Servicio, de acuerdo al principio de impugnabilidad consagrado en el art. 15 de la ley N° 19.880<sup>90</sup>.

#### *b) Requisitos de forma*

Todo requerimiento de información, debe realizarse por escrito, no sólo por disposición del art. 58 LPC, sino que también en virtud del principio de escrituración contemplado en el art. 5° de la ley 19.880<sup>91</sup>.

Por otra parte, debe contener un plazo dentro del cual el proveedor debe darle respuesta, el cual no puede ser inferior a diez días hábiles (de lunes a viernes, de acuerdo al criterio del Servicio Nacional del Consumidor<sup>92</sup>). Este término puede ser ampliado de oficio o a petición de parte, conforme a lo dispuesto en el art. 26 de la ley N° 19.880, en no más de la mitad de lo originalmente concedido, si las circunstancias así lo aconsejan y siempre que no se perjudique con ello, derechos de terceros válidamente adquiridos<sup>93</sup>.

<sup>89</sup> Arts. 53 y siguientes ley N° 19.880.

<sup>90</sup> Art. 15 ley N° 19.880: "Principio de impugnabilidad. Todo acto administrativo es impugnabile por el interesado mediante los recursos administrativos de reposición y jerárquico, regulados en esta ley, sin perjuicio del recurso extraordinario de revisión y de los demás recursos que establezcan las leyes especiales./ Sin embargo, los actos de mero trámite son impugnables sólo cuando determinen la imposibilidad de continuar un procedimiento o produzcan indefensión./ La autoridad que acogiere un recurso interpuesto en contra de un acto administrativo, podrá dictar por sí misma el acto de reemplazo".

<sup>91</sup> Art. 5° de la ley 19.880: "Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia".

<sup>92</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 2. El Servicio adoptó este criterio, en aplicación del art. 25 ley N° 19.880: "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos./ Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes./ Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".

<sup>93</sup> Art. 26 ley N° 19.880: "Ampliación de los plazos. La Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero./ Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación, deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate./ En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido".

Ahora bien, la disposición no señala desde cuándo se entiende que principia el plazo para dar respuesta al requerimiento. Conforme al criterio del SERNAC éste se debe computar desde que legalmente se entienda notificado el requerimiento al proveedor, esto es: si se trata de una comunicación personal o realizada de manera electrónica, al día siguiente hábil en que ella se practique; en tanto que si se realiza mediante correo certificado, desde el cuarto día hábil contado desde el timbre de correos. Por último, si el último día del plazo es inhábil, se entenderá automáticamente prorrogado al primer día hábil siguiente<sup>94</sup>.

En relación a estas exigencias, es que surgen dudas acerca de si la facultad del SERNAC para solicitar información a los proveedores, constituiría una función autónoma o debe ser ejercida a propósito de una o más de las otras potestades que señala esta disposición.

Conforme a una primera interpretación, se trataría de una facultad genérica, que puede ejercerse a propósito de cualquiera de las demás funciones contempladas en el art. 58 LPC, razón por la cual toda solicitud de información dirigida a los proveedores, debe cumplir con los requisitos de forma señalados con anterioridad. La fundamentación de esta tesis radica en la ubicación residual —y sin literal— de la potestad, así como en la función genérica del SERNAC que debe informar toda otra acción del mismo. En este sentido se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de Santiago, en la causa “SERNAC con Promotora CMR Falabella S.A.”: “la facultad que estamos estudiando —pedir información básica comercial a los proveedores de los bienes y servicios que ofrezcan al público— se encuentra en el inciso final del artículo 58, lo que conduce a pensar que ella es una atribución que no está asociada a ninguna función del Servicio en particular, sino que debiera entenderse más bien, como una herramienta establecida para colaborar en el cumplimiento de cualquiera de ellas”<sup>95</sup>.

En el mismo sentido, se ha pronunciado la Contraloría General de la República, al ser consultada por Salcobrand acerca de una eventual prerrogativa del Servicio Nacional del Consumidor, para solicitar listas de precio, sin cumplir con los requisitos de forma señalados. En dicha ocasión, si bien el Servicio se amparó en sus facultades de estudio y análisis (art. 58 letra c LPC), el órgano contralor estimo que al solicitarse un antecedente que podía constituir información básica comercial, se debían satisfacer igualmente las exigencias establecidas para tales efectos. En este caso, el dictamen señaló que “el precio de los productos ofertados forma parte de la información básica comercial que el Servicio Nacional del Consumidor puede exigir obligatoriamente y en la forma y de acuerdo a los plazos indicados en el artículo 58 de la ley N° 19.496, de manera que no procede imponer que su entrega se realice de manera inmediata o en un plazo inferior a 30 días ni mediante solicitud verbal”<sup>96</sup>.

<sup>94</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 3.

<sup>95</sup> “SERNAC con Promotora CMR Falabella S.A.”, C. Ap. Santiago, Ing. 904-10, 23.06.10, en relación a Rol N° 13.679-FGA-07, 15.01.10, 3 JPL Santiago, se declara inadmisibles recursos de queja, Ing. C.S. 4685-10, 13.07.10.

<sup>96</sup> CGR, Dictamen N° 25.379, 15.05.2009.

Vemos que las dificultades que surgen para la Institucionalidad a partir de esta interpretación, no son escasas, toda vez que incluso las encuestas que éste realice, deben cumplir con las normas señaladas, rigidizando de una manera importante el sistema de protección de los derechos de los consumidores.

Así las cosas, bien podría señalarse que la potestad conferida por la parte final del art. 58 LPC es autónoma, configurando una nueva prerrogativa que tiene requisitos propios, aplicables únicamente a las solicitudes de información que se realicen invocando esta norma. De lo anterior se deriva que cuando el SERNAC solicite información en virtud de ella debe cumplir ciertos requisitos, que no son necesarios si lo realiza en aplicación de cualquiera de sus otras funciones.

*c) Efectos de la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados*

Conforme al art. 58 LPC, en caso negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados en virtud de un requerimiento válidamente emitido, el proveedor infractor podrá ser condenado a una multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales. Ahora bien, en la determinación del quantum infraccional, se deberán tener en consideración —además de los criterios establecidos en el art. 24 LPC<sup>97</sup>— ciertas circunstancias especiales, tales como el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación (art. 58 inc. final LPC).

Ahora bien, de acuerdo el SERNAC, se entenderá que se cumple con la obligación de dar respuesta, desde el punto de vista formal, cuando sea evacuado de la manera en que se indique en el mismo requerimiento.

Así las cosas, si se solicita que se ingrese la respuesta en la oficina de partes del Servicio, esto debe ser realizado dentro del horario de atención informado. En caso de que se presente la respuesta en el último día en que venza el plazo correspondiente, mas fuera del horario de atención indicado, se autorizará que ella se envíe ese mismo día por vía electrónica, siempre que además se ingrese por oficina de partes hasta las 9:30 horas del día siguiente hábil y siempre que se hayan cumplido los demás requisitos establecidos para ello.

<sup>97</sup> Art. 24 incs. 3º y 4º LPC: "El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario./ Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Por su parte, en el asunto, el número de caso adjunta, no se ha causado perjuicio de

Desde el momento de las consultas anteriores, la potestad en el otorgamiento de la respuesta ha sido absorbido si por lo tanto, solamente el retardo de la responsabilidad ha sido denunciado, como ha señalado el SERNAC "no de responsabilidad por el Servicio

A modo de ejemplo, no cumple con la potestad de se soliciten a

Por último, al art. 58 LPC, la procedencia cual es seguir

<sup>98</sup> SERVICIO

<sup>99</sup> "SERVICIO" por la C. Ap. información o al propio órgano obligación, el intendencia de denunciada sa

<sup>100</sup> SERVI

<sup>101</sup> Art. 5 de esta ley, si el contrato respo actor./ En el caso señalado en el artículo 2º bis o difuso deriv tribunales ord



Por su parte, si se da respuesta por un medio electrónico, se debe indicar en el asunto, el número de requerimiento u oficio al cual se da respuesta, debiendo en todo caso adjuntarse en el mismo mensaje, los documentos que se deseen acompañar, sin perjuicio de reiterarlos mediante su copia digital en un CD<sup>98</sup>.

Desde el punto de vista del fondo, el proveedor debe contestar todas y cada una de las consultas indicadas en el requerimiento, de manera cabal<sup>99</sup>. No obstante lo anterior, la disposición sanciona únicamente el retardo o la negativa injustificada en el otorgamiento de la información, de manera tal que el proveedor puede salir absuelto si prueba que existió una razón poderosa que permita explicar razonablemente el retardo o la ausencia de respuesta. Lo anterior no obsta, a que el régimen de responsabilidad aplicable sea el de la culpa presunta, razón por la cual es de cargo del denunciado, acreditar la justificación del incumplimiento. En efecto, y tal como lo ha señalado el SERNAC, se presume injustificada la conducta del proveedor, cuando “no de respuesta íntegra al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio”<sup>100</sup>.

A modo de ejemplo, cesa la obligación de información, cuando el requerimiento no cumpla con los requisitos formales que la ley ha establecido para ello, o bien cuando se soliciten antecedentes respecto de los cuales la LPC ha limitado el ejercicio de esta potestad.

Por último, cabe señalar que debe conocer la infracción que se comenta, de acuerdo al art. 58 LPC, el Juzgado de Policía Local competente, razón por la cual se excluye la procedencia de un procedimiento por vulneración del interés colectivo o difuso, el cual es seguido ante un Juzgado Civil<sup>101</sup>.

---

<sup>98</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 4.

<sup>99</sup> “SERNAC con Banco Estado”, Rol N° 14.708-Dio-09, 3 JPL Santiago, 11.05.10, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3001-2010, 24.11.10: “el proveedor, ante la consulta o solicitud de información del SERNAC de información básica comercial, debe dar respuesta cabal (no evasiva) al propio órgano que solicita la información (SERNAC), no bastando para entenderse cumplida tal obligación, el hecho de haber dado una respuesta directa a otro órgano, en este caso, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, razón por la cual la denuncia será acogida y la denunciada sancionada de conformidad al artículo 58 inciso quinto ya señalado”.

<sup>100</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: Op. Cit., p. 5.

<sup>101</sup> Art. 50 A LPC: “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor./ En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor./ Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”.

BSAN2-CG  
343.83071  
P967d  
c. 4  
207970

THOMSON REUTERS  
**LA LEY**

*Compre prof. C. Riveros Ser - 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