

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA DIRECCIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO - SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS, SAN JUAN - ARGENTINA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, SERNAC - CHILE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 69

LA SERENA, 28 DE JULIO DE 2017.

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la resolución TRA 405/144/2016, de fecha 10 de marzo de 2016, que nombró a doña PAOLA AHUMADA ZÁRATE como Directora Regional de SERNAC IV Región; la resolución exenta N° 519, de fecha 26 de abril de 2017, que delega a la Directora Regional de SERNAC, Región de Coquimbo, la facultad de firmar y aprobar mediante la correspondiente resolución administrativa, por orden del Director Nacional, el Convenio Interinstitucional de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Coquimbo y la Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de la Producción y Desarrollo Económico - Secretaría de Industria, Comercio y Servicios, San Juan Argentina; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1°.- Que, EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, SERNAC - CHILE., y LA DIRECCIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO - SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS, SAN JUAN - ARGENTINA, suscribieron con fecha 28 de abril de 2017, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas al establecimiento de un mecanismo que facilite a los consumidores con residencia en el territorio jurisdiccional de una de las partes obtener un acceso expedito a los mecanismos extrajudiciales y de respuesta de consultas respecto a actos de consumo celebrados dentro del territorio jurisdiccional de la otra parte, y en el ámbito de competencias del SERNAC, Región de Coquimbo y la DIRECCION DE DEFENSA AL CONSUMIDOR de la Provincia de San Juan.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad delegada en la Dirección Regional de SERNAC de la Región de Coquimbo, mediante la Resolución Exenta N° 519 de fecha 26 de abril de 2017.

3°.- Las facultades delegadas en este Director Regional mediante la Resolución Exenta N° 519, de 2017.

### **RESUELVO:**

1. APRUÉBASE el Convenio entre el Servicio Nacional Del Consumidor de la Región de Coquimbo, Sernac – Chile y la Dirección de Defensa al Consumidor, dependiente del Ministerio de la Producción y Desarrollo Económico - Secretaria de Industria, Comercio y Servicios, San Juan – Argentina, suscrito con fecha 28 de abril de 2017, el cual se transcribe a continuación:

“CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACION ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, SERNAC – CHILE Y LA DIRECCIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO - SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS, SAN JUAN – ARGENTINA.

Conste por el presente documento, el convenio Interinstitucional de Cooperación que celebran:

1. EI MINISTRO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO, representado por el Señor Mg., Andrés José DIAZ CANO D.N.I. N° 16.859.047 en el cargo de Ministro de la Producción y Desarrollo Económico, designado mediante Decreto N° 1624/15, publicado en el boletín oficial con fecha 10 de diciembre de 2015, con domicilio en Av. General San Martin 750 oeste Centro Cívico 4to piso núcleo 7 ciudad de San Juan, República de Argentina.

La DIRECCION DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, (DDC) de San Juan, Argentina, con jurisdicción en temas de protección al consumidor en dicha Provincia, en adelante también DDC, representada por el Señor Director, don Elías Justo Álvarez, identificado con D.N.I. N° 04.626.407, designado mediante Decreto N° 1898 MPyDE, publicado en el boletín oficial con fecha de 30 de diciembre del 2011, con domicilio en Av. General San Martin 750 oeste, Centro Cívico, 4to piso núcleo 6, ciudad de San Juan, República de Argentina.

2. EI SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, de la Región de Coquimbo, doña Paola Alicia Ahumada Zárate, cédula nacional de identidad N° 12.610.675-0, cuyo nombramiento consta de la Resolución TRA 405/144/2016, de fecha 10 de marzo de 2016, del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Matta 461, oficina 302, comuna de La Serena, Región de Coquimbo, Chile.

# **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En los términos y condiciones siguientes:

## **I. ANTECEDENTES**

- 1.1. La DDC es un organismo dependiente del Ministerio de la Producción y Desarrollo Económico, dentro del área de la Secretaría de Industria, Comercio y Servicios, de San Juan, Argentina, encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a cautelar los derechos de los consumidores en todas sus manifestaciones.
- 1.2. El SERNAC es un servicio público descentralizado y territorialmente desconcentrado, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, y demás normas que dicen relación con la defensa de los consumidores, difundir los derechos y deberes de estos y realizar acciones de información y educación en la materia.
- 1.3. Ambas instituciones poseen actualmente un Sistema Integrado de Atención al Consumidor, cuyo objetivo general es registrar, gestionar y facilitar la solución de los reclamos presentados por los consumidores a través de los canales presencial, electrónico y/o telefónico.

## **II. OBJETIVO DEL CONVENIO**

El presente Convenio tiene por objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas al establecimiento de un mecanismo que facilite a los consumidores con residencia en el territorio jurisdiccional de una de las partes obtener un acceso expedito a los mecanismos extrajudiciales y de respuesta de consultas respecto a actos de consumo celebrados dentro del territorio jurisdiccional de la otra parte, y en el ámbito de competencias del SERNAC, Región de Coquimbo y la DIRECCION DE DEFENSA AL CONSUMIDOR de la Provincia de San Juan.

## **III. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Los objetivos específicos del presente Convenio son los siguientes:

- 3.1. Desarrollar un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor con que cuentan el SERNAC Coquimbo y la DDC, destinados a facilitar la remisión de reclamos y consultas dirigidos a cada una de las instituciones que celebran el presente convenio por parte de consumidores en ambos países. Todo esto dependiendo de las posibilidades técnicas y presupuestarias de las instituciones firmantes.

Ambas instituciones declaran que los reclamos de los consumidores ingresan a través de un procedimiento que se inicia con una presentación efectiva ante la institución competente para el conocimiento de la misma. En ese sentido la gestión previa que realizarán la DDC y el SERNAC, consistirá exclusivamente en facilitar que dichos

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

reclamos sean remitidos a la institución competente, sin que ello constituya la delegación de alguna de las facultades que la Ley otorga a cada una de ellas.

- 3.2. Establecer una relación de cooperación y coordinación entre la DDC y SERNAC Coquimbo para que, dentro de sus respectivas competencias, faciliten a los consumidores que residen en la Provincia de San Juan, Argentina y en la Región de Coquimbo, Chile, la tramitación de sus reclamos ante las autoridades competentes para el conocimiento de los mismos.
- 3.3 Difundir las acciones que la DDC y SERNAC Coquimbo realizan a favor de los consumidores dentro de sus respectivas jurisdicciones, para promover la cultura de consumo y el respeto de los derechos de los consumidores.

## IV. COMPROMISOS CONJUNTOS

La DDC y SERNAC Coquimbo se comprometen a:

- 4.1. Remitir los reclamos y consultas que interpongan los consumidores, respecto de productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio del otro cooperante, facilitando su presentación formal y efectiva ante la institución que sea competente para el conocimiento y trámite de los mismos. Para tal efecto, la institución que recibe un reclamo por hechos acaecidos en el territorio jurisdiccional de la otra institución cooperante, deberá remitirlo a la organización competente dentro de las 24 horas siguientes, a través de los mecanismos electrónicos con que cuentan actualmente las partes para comunicarse (correos electrónicos institucionales).
- 4.2 Velar por la seguridad de los antecedentes que se remitan, por lo que deberán actuar de acuerdo a parámetros que permitan la debida protección de los datos personales de los consumidores.

## V. COMPROMISOS DE LA DDC

La DDC, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

- 5.1 Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde el SERNAC:
  - 5.1.1 Recibir, vía correo electrónico institucional, los reclamos interpuestos por consumidores radicados en Chile respecto de relaciones de consumo desarrolladas en San Juan y acusar recepción conforme dentro de dos días hábiles siguientes.
  - 5.1.2. Facilitar la atención que brinda la DDC en sus oficinas en la provincia de San Juan, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde el SERNAC, a través de los Directores Regionales, por los medios prescritos en el presente convenio, respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en Chile, sobre relaciones de consumo desarrolladas en San Juan, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5.1.2.1 Archivar la comunicación remitida por el SERNAC, así como la documentación remitida por otros medios.

5.1.2.2 Tramitar dichos reclamos, de acuerdo al procedimiento de calidad interno y dentro del ámbito de competencia de DDC.

5.1.2.3 Remitir al SERNAC, vía correo electrónico, particularmente al Director/a Regional que corresponda, las comunicaciones que dentro del procedimiento de reclamos del DDC, se deba remitir a los consumidores que interpusieron el reclamo desde el SERNAC.

5.1.2.4. Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrán utilizar los medios informáticos de tramitación de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda.

5.1.2.5 Cumplir con las demás etapas que establezca el procedimiento de calidad interno de la DCC, el cual forma parte del presente Convenio, en lo que resulte pertinente.

5.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a SERNAC, presentados por consumidores residentes en la Provincia de San Juan, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en Chile.

5.2.1. Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a SERNAC, que deben proporcionar una dirección electrónica donde SERNAC pueda dirigir las notificaciones que correspondan al trámite del respectivo reclamo.

### **VI. COMPROMISOS DE SERNAC COQUIMBO**

El SERNAC, mediante el presente Convenio, se compromete a lo siguiente:

6.1. Respecto a la recepción y tramitación de los reclamos remitidos desde la DDC:

6.1.1. Recibir, vía correo electrónico institucional, los reclamos interpuestos por consumidores residentes en San Juan, respecto de relaciones de consumo desarrolladas en Chile y acusar recepción conforme dentro de los dos días hábiles siguientes.

6.1.2. Facilitar los servicios que brinda SERNAC Coquimbo en sus Oficinas, para la atención y tramitación de los reclamos remitidos desde la DDC, por los medios prescritos en el presente convenio, respecto de las materias reclamadas por consumidores radicados en San Juan sobre relaciones de consumo desarrolladas en Chile, comprometiéndose a realizar las siguientes acciones:

6.1.2.1. Aplicar los procedimientos de registros y de gestión establecidos en el Modelo de Atención al Consumidor, MAC.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 6.1.2.2. Archivar la comunicación remitida por el SERNAC, así como la documentación remitida por otros medios.
  - 6.1.2.3. Informar a los proveedores reclamados de las materias de dichos reclamos, en base al procedimiento de interoperabilidad que SERNAC Coquimbo mantiene con los proveedores nacionales.
  - 6.1.2.4. Poner en conocimiento de los consumidores reclamantes y de la DDC, mediante correo electrónico dirigido a la casilla a que hace mención el numeral 6.2.1 del presente Convenio y al correo electrónico de la contraparte técnica, el resultado de la tramitación de los reclamos y las gestiones realizadas ante los proveedores, remitiendo las copias de las comunicaciones que correspondan.
  - 6.1.2.5. Celebrar reuniones con los proveedores, así como llevar adelante audiencias entre consumidores y proveedores de manera presencial y virtual, para lo cual se podrán utilizar los medios informáticos de transmisión de imágenes y audio vía internet, cuando corresponda.
  - 6.1.2.6. Cumplir con las demás etapas que establezca el procedimiento de gestión de reclamos del SERNAC, en lo que resulte pertinente.
- 6.2. Respecto a la remisión de los reclamos dirigidos a la DDC, presentados por consumidores radicados en Chile, respecto a relaciones de consumo desarrolladas en San Juan.
- 6.2.1. Informar a los consumidores que dirijan sus reclamos a DDC, que deben proporcionar una dirección electrónica a donde la DDC, pueda dirigir las notificaciones que corresponden al trámite del respectivo reclamo.

## VII. ALCANCE

El presente convenio se implementará en la Provincia de San Juan, República Argentina y la Región de Coquimbo en Chile.

## VIII. LEGISLACION APLICABLE

Los reclamos presentados en el marco del presente convenio, se gestionarán y tramitarán de acuerdo a la legislación del país en el que ha tenido lugar la relación de consumo objeto del respectivo reclamo.

Los firmantes declaran que el intercambio de información será tratado de acuerdo a la legislación nacional correspondiente.

## IX. DIFUSION

Toda actividad de difusión del presente convenio será acordada previamente y realizada en conjunto por ambas instituciones, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, de modo que los ciudadanos de uno u otro país reciban información sobre el canal de ingreso de un posible reclamo.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## X. NATURALEZA DEL CONVENIO

El presente convenio se suscribe en el ámbito de las competencias atribuidas a las entidades que intervienen en el mismo, por sus respectivas legislaciones nacionales, limitándose a constituir un mero procedimiento de remisión de información relativa a reclamos y consultas de consumidores.

## XI. DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TÉCNICAS

11.1. Para la ejecución de los compromisos adquiridos por ambas instituciones, las partes deciden designar como coordinadores locales a los siguientes funcionarios:

- a. Coordinador local de DCC: Director de la DCC.
- b. Coordinador local del SERNAC: Directora Regional SERNAC Coquimbo.

11.2. Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultado, y en general, el logro de los objetivos del presente Convenio, las partes deciden designar como contrapartes técnicas a los siguientes funcionarios:

- a. Contraparte técnica de DDC: Abogado/a de DDC.
- b. Contraparte técnica del SERNAC: Abogado/a Regional, Dirección Regional de SERNAC Coquimbo.

## XII. PLAZO

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año y se prorrogará automáticamente de forma anual, salvo que alguna de las partes manifieste su decisión en contrario noventa (90) días antes del vencimiento de dicho plazo.

Las partes declaran conocer el contenido y el alcance de todas y cada una de las cláusulas que norman este convenio, que se refiere y se interpreta únicamente en el ámbito de sus competencias administrativas atribuidas conforme a su marco normativo nacional, y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las normas de buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pudiera invalidar el mismo".

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos [rzerega@sernac.cl](mailto:rzerega@sernac.cl) y [juridicosadministrativos@sernac.cl](mailto:juridicosadministrativos@sernac.cl) para su registro y publicación.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

  
**PAOLA AHUMADA ZÁRATE**  
Directora Regional  
Región de Coquimbo  
Servicio Nacional del Consumidor



DISTRIBUCIÓN/RSM:

Gabinete

Fiscalía Administrativa

Abogado Encargado de Transparencia Activa

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional de Coquimbo

Oficina de Partes

**Gobierno de Chile**