



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



DIRECTRICES

PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN 2026

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



I. Antecedentes generales.

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado de Chile, encargada de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores. En cumplimiento del mandato legal establecido en el artículo 58, literal a), de la Ley N° 19.496, el SERNAC elabora anualmente un plan en el que se priorizan las áreas del mercado que involucren un mayor nivel de riesgo para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, cuyas directrices generales revisten el carácter de públicas y son detalladas en el presente instrumento.

El Plan Anual de Fiscalización se ha elaborado a partir de un exhaustivo proceso de consulta que integra la perspectiva de diversos actores, tanto a nivel de las instancias internas del Servicio (equipos del nivel central, Direcciones Regionales y la Subdirección de Fiscalización) como externas (Asociaciones de Consumidores).

Respecto a la composición del Plan Anual de Fiscalización, cabe mencionar que contempla fiscalizaciones programadas, las que se definen en la etapa inicial de planificación, y se complementa con fiscalizaciones no programadas, las que se desarrollan a partir de requerimientos de carácter contingente, o que, dada su naturaleza, no pudieron ser previstas en la fase de planificación inicial (con la información histórica que se cuenta)¹.

II. Énfasis del Plan Anual de Fiscalización 2026.

- **Cobertura de la fiscalización:** Uno de los desafíos para este ciclo, es aumentar la cobertura comunal mediante el despliegue de fiscalizaciones de carácter presencial.
- **Seguimiento y evaluación de resultados:** Se incrementará el nivel de fiscalizaciones de seguimiento, para evaluar *in situ*, la corrección o el cese de los hallazgos infraccionales detectados en actuaciones previas por parte de los proveedores.

¹ Algunas de las fuentes de información que permiten tomar la decisión de ejecutar fiscalizaciones no programadas, son las contingencias de connotación pública por ej. frentes meteorológicos, los medios de comunicación (prensa, redes sociales, entre otros), reclamos y alertas ciudadanas recibidas, resultados de monitoreos para fines de fiscalización (presenciales y de sitios web), y alertas internas del Servicio, entre otras. En cada caso, la información es procesada y analizada para determinar su grado de relevancia y luego de ello, se determina si procede una actividad de fiscalización no programada, de acuerdo con los procedimientos que rigen la acción de fiscalización y los lineamientos estratégicos del Servicio.

- **Enfoque de riesgos, proporcionalidad y acción preventiva de la fiscalización:** La acción fiscalizadora se reservará para abordar aquellos ámbitos, mercados o prácticas que requieren un control más estricto debido a su criticidad. En paralelo, se fortalecerá la acción preventiva de la fiscalización, a través de monitoreos presenciales o digitales, envío de oficios circulares reforzando deberes a los proveedores, entre otras acciones de esta misma naturaleza.
- **Fiscalización multitarea:** Se profundizará el avance en el desarrollo de la fiscalización bajo el eje multitarea, mediante el trabajo conjunto y la coordinación con otros servicios públicos.

III. Principales ejes programáticos 2026.

La divulgación de esta información, obedece a las siguientes finalidades:

1. **Transparencia Activa:** Informar a la ciudadanía sobre las acciones institucionales a ejecutar.
2. **Advertencia y Prevención:** Garantizar que los proveedores conozcan las áreas de fiscalización priorizadas durante el año.
3. **Incentivo al Cumplimiento:** Promover que los proveedores efectúen los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de la Ley del Consumidor.

A continuación, se detallan los principales ejes programáticos priorizados para el año. Es importante señalar que su intensidad e implementación, podrían ser ajustadas en función de situaciones contingentes.

- **Fiscalización a servicios básicos:** Se mantendrán las fiscalizaciones de los servicios de distribución de agua y electricidad, por cortes no programados, sistemas de atención de clientes, entre otras materias.
- **Fiscalización del comercio presencial y e-commerce (sitios web, plataformas, Apps, redes sociales) en sectores tales como: retail, importadoras, supermercados, farmacias, ópticas, entre otras:** Se controlará, según se defina en cada caso; deberes de información, publicación de precios, derecho a la garantía legal de productos, servicio al cliente y postventa, aspectos de seguridad en el consumo, deberes del Reglamento de Comercio Electrónico (derecho a retracto, condiciones del despacho, etc.), entre otras materias.
- **Fiscalización de funerarias:** Se desarrollarán nuevas fiscalizaciones al sector, con especial atención en los deberes de información de productos y servicios, publicación de precios, disposición de listas de precios, entre otras materias.
- **Fiscalización de conciertos y festivales masivos:** Foco en aspectos de seguridad en el consumo; contar con señalética para demarcar vías

de evacuación, sectores despejados para el tránsito de las personas, servicios higiénicos y elementos para la hidratación dispuestos al público, sector habilitado para personas con discapacidad física y/o movilidad reducida, medidas para evitar riesgos y accidentes, entre otros aspectos.

- **Cuidado de mascotas (pet shop y veterinarias):** Se continuarán realizando fiscalizaciones para constatar el cumplimiento de deberes de información, publicación de precios, rotulación de productos en idioma castellano, garantía legal, aspectos de seguridad en el consumo, entre otros.
- **Fiscalización de la publicidad en el consumo:** Se mantendrá la fiscalización de la publicidad en consumo, incluyendo ámbitos como “productos milagros”, *greenwashing* y publicidad verde, publicidad exterior y en prensa. Y focalizada en sectores de interés como es inmobiliario, vehículos, redes sociales, entre otros.

IV. Consideraciones finales.

El Plan 2026 constituye un desafío, particularmente en lo que respecta a la ampliación de la cobertura de las fiscalizaciones presenciales a nivel nacional y a la evaluación sistemática de resultados de ciclos anteriores, para verificar la cesación de conductas infraccionales previamente informadas a los proveedores (a través de las fiscalizaciones de seguimiento).

La fiscalización se fortalecerá se verá fortalecida mediante el despliegue acciones preventivas, enfocadas especialmente en proveedores de menor tamaño, a través de monitoreos presenciales y digitales, envío de oficios circulares (para reforzar deberes), entre otras gestiones de esta naturaleza. El propósito de estas gestiones es orientar a las empresas para que optimicen sus niveles de cumplimiento de la Ley del Consumidor.

Se mantendrá un margen de flexibilidad institucional relevante, para abordar situaciones críticas de carácter contingente. La fiscalización adoptará un carácter sistemático, en aquellos sectores fiscalizados que presenten altos niveles de hallazgos infraccionales.

Finalmente, conforme a las directrices institucionales, a los ejes programáticos informados se podrán sumar sectores con normas que entren en vigencia durante el año, como es el caso del nuevo sistema registral y notarial.