



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



**DIRECTRICES
PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN 2025
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



I. Antecedentes generales.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) 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. Anualmente el SERNAC elabora un plan, en el que prioriza las áreas del mercado que involucren mayor nivel de riesgo para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, cuyas directrices son públicas (Art. 58 letra a) y se detallan en este documento.

El Plan Anual de Fiscalización 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).

Cabe destacar que estas Directrices se elaboraron teniendo en cuenta la actualización de la Política de Fiscalización¹, y especialmente, los resultados de la primera Consulta Ciudadana Nacional sobre Fiscalización (marzo 2025), iniciativa que fue posible gracias a la activa participación de funcionarios y funcionarias del Servicio a nivel nacional, la colaboración público-privada para la facilitación de espacios físicos para el despliegue de la consulta y de 4.837 personas consumidoras quienes a través de sus respuestas, dieron a conocer los principales problemas que les afectan, y aquellas áreas de su interés para la fiscalización.

II. Énfasis del Plan Anual de Fiscalización 2025.

- **Enfoque ciudadano:** por primera vez se desarrolló una Consulta Ciudadana Nacional sobre Fiscalización, para conocer cuáles eran los problemas que más afectan a la ciudadanía en el día a día y consultarles por las áreas propuestas para la fiscalización. Estas respuestas fueron analizadas de forma conjunta con los resultados de fiscalización de ciclos anteriores, y los registros de reclamos y alertas ciudadanas, que las personas consumidoras ingresaron en 2024.
- **Priorización de la acción fiscalizadora:** resulta necesario reservar la acción fiscalizadora para abordar aquellos ámbitos, mercados o prácticas que requieren mayor control por su alto nivel de criticidad. En este orden de ideas, habrá que distinguir aquellas materias que pueden ser tratadas con acciones de tipo preventivas (por ej. monitoreos, oficios circulares, difusión de deberes, entre otros), y las más críticas y que requieren un control normativo estricto.

¹ Ver Política de Fiscalización versión 2.0

- **Flexibilidad:** el Plan Anual de Fiscalización del SERNAC, es un instrumento de planificación flexible, esto quiere decir, que en su diseño, contempla un margen importante de actividades para el desarrollo de fiscalizaciones orientadas a abordar problemas contingentes y que se presentan, algunas veces, de forma inesperada durante el año².

III. Principales ejes programáticos 2025.

A continuación se presentan algunos de los principales ejes programáticos priorizados para el año. Sin perjuicio, que puedan existir modificaciones en cuanto a su intensidad e implementación, debido a situaciones contingentes. El propósito del siguiente detalle, es informar a la ciudadanía de la acción institucional, y que proveedores, estén en conocimiento de las fiscalizaciones que serán ejecutadas y realicen los ajustes necesarios para dar cumplimiento a la Ley del Consumidor.

- **Fiscalización del comercio presencial y web (retail, supermercados, farmacias, ópticas, tiendas de mascotas, 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 post venta, entre otras materias.
- **Fiscalización a servicios básicos:** se mantendrán las fiscalizaciones de los servicios de distribución de agua y electricidad, por cortes injustificados, entre otros.
- **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 la publicidad en el consumo:** se mantendrá la fiscalización de la publicidad en consumo, en ámbitos tales como “productos milagros”, greenwashing y publicidad verde, y se intensificará la observación de la publicidad sexista y/o que refuerce estereotipos de género, entre otras.

² 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.

VI. Consideraciones finales.

Dado que el ámbito de competencias del SERNAC es muy amplio, resulta necesario cada vez más, priorizar la fiscalización en aquellos mercados, áreas o prácticas que más afectan a las personas consumidoras. En este sentido cobra también relevancia, el desarrollo de otras gestiones complementarias a la fiscalización de tipo preventivo (por ej. Oficios circulares que refuerzan deberes), que impulsan a que proveedores eleven sus grados de cumplimiento de la Ley del Consumidor.

La fiscalización mantendrá grados importantes de flexibilidad, para abordar situaciones críticas de tipo contingentes.

La fiscalización será sistemática en aquellos ámbitos del mercado que mantienen un alto nivel de hallazgos.

Por último, cabe mencionar que el SERNAC mantendrá un permanente análisis de los resultados de la fiscalización, orientando la acción basada en evidencia, y con especial atención a los resultados que arrojen las consultas ciudadanas, los reclamos, alertas ciudadanas, entre otros insumos internos del Servicio.