



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

# **DIRECTRICES PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN 2024 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

## **I. Antecedentes generales.**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley N° 19.496. La misión del SERNAC es "Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Por ello buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la igualdad de género; fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva".

La acción fiscalizadora del SERNAC, que se consagra en el Art. 58 letra a) de la Ley del Consumidor, se despliega a nivel nacional, a través de modalidades: presenciales, digitales y documentales (de oficio).

Respecto a la implementación de la acción fiscalizadora, la Ley N°19.496 establece:

*El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las directrices generales de dicho plan serán públicas. (Art.58, letra a).*

De acuerdo a la planificación de las actividades de fiscalización, se distinguen las programadas y las no programadas. Las actividades programadas se reflejan en el Plan Anual de Fiscalización, mientras que la ejecución de las actividades de fiscalización no programadas, responde a requerimientos de carácter contingentes que no fueron previstos en la planificación inicial.

## **II. Énfasis del Plan Anual de Fiscalización 2024.**

En línea con los desafíos estratégicos y compromisos 2024, expresados por el Director Nacional del SERNAC, don Andrés Herrera Troncoso, en la Cuenta Pública Participativa 2023<sup>1</sup>, que se refiere a que "el foco estará dado en fiscalizar y proteger con impacto; prevenir y detectar abusos y malas prácticas; acompañar y conectar con las personas usuarias y fortalecer el posicionamiento y reputación ante la ciudadanía"<sup>2</sup>, y aspectos fundamentales declarados en la Política de Fiscalización, los énfasis específicos que orientan este Plan Anual, son los siguientes:

<sup>1</sup> Cuenta Pública Participativa 2023, San Miguel, 17 de mayo de 2024.

<sup>2</sup> <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-80066.html>

**1. Fiscalización con impacto:** la acción fiscalizadora se concentrará especialmente sobre aquellas conductas o problemas de consumo, que afectan a la ciudadanía en su cotidianidad, afecten su seguridad y/o salud o estén vinculados con grupos vulnerables. Se diseñarán estrategias para impactar significativamente en la vida de las personas, añadiendo valor al bienestar público.

**2. Fiscalización preventiva:** la capacidad para impulsar fiscalizaciones de carácter preventivo será fortalecida, a fin de abordar oportunamente problemas o conductas emergentes, que podrían afectar especialmente la seguridad y/o salud de las personas consumidoras, por ej. falsificaciones de productos o alimentos, riesgos en el tratamiento de datos personales, venta de productos riesgosos dirigidos a niños, niñas y adolescentes, incumplimientos en la realización de conciertos y eventos masivos, entre otras. En este sentido, los medios de comunicación, quejas en redes sociales (Instagram, X, Facebook, entre otros), serán monitoreados permanentemente, como una fuente de información determinante de la acción fiscalizadora.

**3. Fiscalización de prácticas que afectan especialmente a grupos vulnerables:** las personas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas que padecen alguna enfermedad, o son víctimas de catástrofes, son algunos de los grupos de atención preferente para la acción fiscalizadora.

**4. Fiscalización integrada multitarea:** se refiere a la actuación con otros servicios públicos dentro de las respectivas competencias legales, en virtud del deber de coordinación del Estado, el que generará sinergias, a favor de la protección de los derechos de los consumidores. Dando continuidad al trabajo reforzado realizado el 2023, se mantiene para este ciclo, la acción coordinada con otras entidades reguladoras y con competencias en materias de consumo; la fiscalización será integrada y coordinada para ampliar su alcance e impacto, contribuyendo al posicionamiento del Servicio como una entidad fiscalizadora.

### **III. Metodología basada en riesgos.**

Es materialmente imposible fiscalizar a la totalidad de los sujetos regulados por la Ley del Consumidor<sup>3</sup>. Por este motivo, es relevante establecer criterios que permitan seleccionar y priorizar una parte de los submercados que son objeto de regulación en esta Ley y luego, en cada uno de ellos, las obligaciones legales a fiscalizar de forma preferente. De este modo, se da cumplimiento al deber legal, de contar con un plan de fiscalización basado en riesgos.

La medida de riesgo, corresponde a un índice que se elabora a partir del

---

<sup>3</sup> El universo más próximo de potenciales entidades sujetas a la fiscalización del SERNAC, corresponde a los proveedores registrados para operar con el Portal de Proveedor, y corresponde a más de 49 mil proveedores.

análisis de reclamos que registró el SERNAC durante el 2023 (se complementa con el análisis de alertas ciudadanas), este permite dimensionar, para cada submercado, el tipo de obligación legal que presenta más riesgos de estar siendo incumplida (concentración de casos), y luego, se pondera por el impacto, valor asignado por un grupo experto (de la Subdirección de Fiscalización del Servicio).

**Índice de riesgo:** medida del impacto esperado, que podría generar la posible vulneración de uno o más derechos de los consumidores. En específico, dicho índice corresponde a la ponderación de dos factores.

- **Medida de probabilidad:** frecuencia relativa de los reclamos, según submercado y obligación legal. Si bien, un reclamo no implica la vulneración efectiva de una obligación legal, es una buena aproximación.
- **Medida de impacto:** valoración relativa del impacto que tendría el incumplimiento de una determinada obligación legal en un submercado específico. A través de juicio experto, se determinó la relevancia que tendría el incumplimiento de cada obligación legal en cada submercado específico, utilizando una escala ordinal (impacto bajo, medio o alto).

De acuerdo a los resultados, se realizó la priorización de áreas del mercado y/o materias, con mayor nivel de riesgo. Adicionalmente, el Plan Anual de Fiscalización de 2024 se fortaleció con un componente estratégico y de continuidad, y otros elementos descritos en estas Directrices.

#### **IV. Componentes del Plan Anual de Fiscalización 2024.**

Como se ha mencionado anteriormente, este Plan contempla un componente programado y otro no programado, para abordar aspectos de carácter contingentes, o que, dada su naturaleza, no pudieron ser previstas en la fase de planificación inicial (con la información histórica que se cuenta). El Plan 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 año.

Bajo el principio de eficiencia del uso de los recursos, se considerarán actividades de fiscalización presenciales, digitales y documentales (o de oficio), así como también, el uso de otros mecanismos dispuestos en la Ley del Consumidor, tales como las citaciones a declarar, las incautaciones (previa autorización del juez de policía local respectivo), entre otros. Se aspira a que la relación del componente programado y no programado sea 70% versus 30%.

Respecto al componente programado, este se organiza del siguiente modo:

- **Metodología basada en riesgos:** corresponde a aquellas conductas que han sido priorizadas de acuerdo a la Metodología basada en riesgos detallada en la sección anterior.
- **Fiscalizaciones con interés estratégico y acciones de continuidad:** existen conductas potencialmente riesgosas para el ejercicio de los derechos de los consumidores, que deben ser incluidas de manera forzada, pues no se advierten a partir de reclamos o alertas ciudadanas, pero existen indicios de incumplimientos por parte de los proveedores, a partir de reportes, Consultas Públicas, Consultas o encuestas institucionales (nivel central y regional), y que responden a necesidades institucionales con interés estratégico.

Los planes de fiscalización, deben observar el pasado, y dar continuidad a aquellas líneas de acción que no se agotan con la actividad de un ciclo, especialmente cuando el nivel de hallazgos es alto.

Respecto al componente no programado, cabe mencionar que algunas de las fuentes de información que permiten tomar la decisión de ejecutar fiscalizaciones no programadas, son los reclamos y alertas ciudadanas recibidas, el resultado de monitoreos para fines de fiscalización (presenciales y de sitios web), las alertas internas del Servicio, información entregada por otras instituciones públicas, requerimientos de los Tribunales de la República, medios de comunicación (prensa, tv, radio, entre otros), redes sociales, contingencias de connotación pública (por ej. frentes meteorológicos), 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.

## **V. Principales ejes programáticos 2024.**

Con el objetivo de informar a las personas consumidoras y que los proveedores tomen medidas oportunas y adecuen su conducta, se exponen algunos de los principales ejes programáticos priorizados para este ciclo. Sin perjuicio, que puedan existir modificaciones en cuanto a su intensidad e implementación, debido a situaciones contingentes.

- **Fiscalización a servicios básicos:** se intensificarán las fiscalizaciones de los servicios de distribución de agua, electricidad, gas y telefonía (e internet). Tomando de referencia, que los principales motivos de los reclamos, se relacionan con cobros indebidos. En este sector, se fiscalizará que hagan efectivas las compensaciones que procedan, por suspensión injustificada de servicios.

- **Fiscalización del retail, supermercados y farmacias:** de forma transversal se controlará el cumplimiento de los deberes de informar de manera veraz y oportuna las características de productos y servicios, su precio y el derecho a la garantía legal de productos, en todos los canales de venta, entre otras materias.
- **Fiscalización del transporte, buses y aerolíneas:** en estos sectores se fiscalizarán los deberes de informar a las personas consumidoras sus derechos, responsabilidades de los proveedores frente a la pérdida o deterioros del equipaje, retrasos en las salidas de los vuelos, entre otros.
- **Fiscalización de la publicidad en el consumo:** se ampliará el campo de observación de la publicidad a los canales digitales, redes sociales, e influencers. También se abordarán prácticas emergentes, por ej. greenwashing y publicidad verde, como también, se intensificará el monitoreo de la publicidad sexista y/o estereotipos de género y de los “productos milagros” identificados de ese modo, por atribuirse beneficios o resultados sin base científica, entre otras.

Para el desarrollo de la línea de acción de fiscalización, se utilizarán las herramientas dispuestas en la Ley del Consumidor, como por ejemplo, solicitar comprobabilidad a las empresas, enviar oficios con requerimientos de información, además de fiscalizaciones digitales o presenciales, entre otras acciones.

- **Fiscalización de prácticas que afectan la seguridad y protección de los datos personales:** se reforzará el monitoreo de los deberes que les asisten a los proveedores en la protección de los datos personales, realizando fiscalizaciones presenciales y documentales (oficios), según corresponda, a fin de corroborar que se cumplan los deberes que establece la Ley del Consumidor y las Circulares Interpretativas del Servicio.
- **Fiscalización de prácticas que afectan especialmente a grupos hipervulnerables:** para este ciclo, especial atención para la acción fiscalizadora, serán aquellas conductas o malas prácticas que afectan a las personas mayores, niñas, niños y adolescentes, o personas que sufren enfermedades, entre otros grupos hipervulnerables. La fiscalización estará orientada a constatar que las relaciones de consumo se establezcan en espacios de buen trato y evitando todo tipo de discriminaciones, conductas poco éticas o engañosas, y cobros abusivos de deudas.

## **VI. Consideraciones finales.**

La fiscalización con impacto, que agregue valor a la vida y bienestar de las personas, es el foco principal para el despliegue de la facultad fiscalizadora, en este ciclo.

Los ámbitos del mercado y las conductas que tienen interés para la acción de fiscalización de SERNAC son amplios, sin embargo, se concentrará en aquellas áreas del mercado donde existe un mayor nivel de riesgo, para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras. Estas Directrices exponen en términos amplios, cuáles son los énfasis y prioridades de este ciclo, sin embargo, al tratarse de un instrumento flexible, el Plan Anual de Fiscalización del SERNAC, puede verse complementado con acciones de fiscalización no programadas, que no fueron detalladas en estas Directrices, pues dada su naturaleza, no fueron previstas en la etapa de planificación inicial, pero fueron incorporadas, a partir del análisis del entorno, los reclamos y alertas ciudadanas presentadas por las personas consumidoras, los medios de comunicación (prensa, tv, radio, entre otros), las redes sociales, como también, antecedentes que son elaborados por el propio Servicio, como por ej. los Reportes, Estudios y Consultas Públicas.

Se mantiene para este ciclo la fiscalización integrada multitarea, como uno de los énfasis más relevantes, a través de este modelo, se impulsarán fiscalizaciones con despliegue nacional, con otras entidades fiscalizadoras, cada una en la esfera de sus competencias legales, pero generando sinergias en términos de cobertura territorial e impacto de la acción.