

**APRUEBA POLÍTICA DE
FISCALIZACIÓN, DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCION EX. N° 370

SANTIAGO, 23 E ABRIL 2020

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; la Resolución Exenta N° 922 de 20 de noviembre de 2019 que establece la jerarquía documental y los circuitos de aprobación de los mismos; el Decreto N° 90, de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, resulta necesario comunicar a nivel institucional y de cara a la ciudadanía, entidades fiscalizadas y partes interesadas, los principales lineamientos de la fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, su marco regulatorio, objetivos, alcance, enfoques, responsables, y mecanismos de fiscalización, entre otros.

2. Que, el término Política, de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N° 922 de fecha 20 de noviembre de 2019, que Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, es una intención y dirección de la organización, forma de expresión formal de la Dirección y proporciona un marco de referencia para los objetivos propuestos según la materia.

3. Que, éstos, de acuerdo a la Resolución Exenta citada, serán elaborados por el Encargado de Gestión del Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión del Subdirector(a) respectivo y del Subdirector(a) de Estrategia y Proyectos Institucionales, después de lo cual deberán someterse al control de legalidad de la Fiscalía Administrativa, unidad que, en caso de que se encuentren





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

jurídicamente correctos, los remitirá al Director Nacional para su aprobación mediante Resolución Exenta.

4. Que, el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, en consecuencia, se hace necesaria la aprobación de la ya mencionada Política mediante la correspondiente Resolución.

5. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. **APRUEBESE**, a contar de esta fecha, la Política de Fiscalización, que se transcribe a continuación.

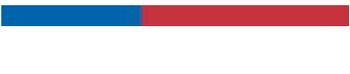
I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL.

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley del Consumidor N° 19.496 (en adelante LPC) y demás normas que digan relación con el consumidor. Su misión es *"Informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas"*.

Con la entrada en vigencia de la Ley N°21.081 que modificó la Ley N°19.496 fortaleciendo al Servicio con nuevas facultades, en marzo 2019, se instala la nueva facultad de fiscalización, y en adelante, se reconoce al SERNAC como una institución fiscalizadora. A un año de este hito histórico, y con la experiencia adquirida, resulta necesario comunicar los principales lineamientos a nivel institucional, ciudadanía, entidades fiscalizadas y partes interesadas, y avanzar de esta manera, en el rol que le corresponde al Estado, de transparentar el quehacer público.

II. OBJETIVO GENERAL.

Instalar y comunicar los lineamientos que definen la fiscalización del SERNAC, en todas sus etapas, los enfoques y criterios de implementación aplicados, exponiendo un panorama amplio, que contribuya en la consolidación del ejercicio de esta nueva facultad y a la transparencia hacia la ciudadanía y el mercado.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente Política determina la estructura general del proceso de fiscalización, y a su vez, cómo se articulan los subprocesos de planificación, alineamiento jurídico y despliegue operativo, dentro de la Subdirección de Fiscalización.

Su alcance territorial aplica a nivel nacional, y en particular, se propone dar cobertura a la mayor cantidad de población posible, con los recursos disponibles. Además, la fiscalización incorpora criterios de equidad territorial, con el propósito de dar cobertura a zonas rezagadas u otras de interés, donde podría existir población vulnerable en el ámbito de consumo.

Esta Política tiene impacto en otros procesos del Servicio, en cuanto la fiscalización podría proveer de insumos para la elaboración de estudios; procedimientos voluntarios colectivos; juicios colectivos y de interés general; interpretaciones jurídicas; entrega de información a la ciudadanía; e inclusive antecedentes que permiten justificar una propuesta de cambio normativo. Dicho lo anterior, la interacción frecuente del proceso de fiscalización con otras áreas y procesos del Servicio, favorece un trabajo conjunto que permite cumplir con el propósito fundamental de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

A continuación, se detallan los roles y responsabilidades, en la implementación de la facultad de fiscalización, de manera directa o en coordinación con la Subdirección de Fiscalización.

Responsable	Roles	Funciones
Director Nacional	Liderar la Política de Fiscalización del SERNAC.	<ol style="list-style-type: none">1. Entregar lineamientos generales y de carácter estratégicos para la Política de Fiscalización.2. Aprobar la Política de Fiscalización.3. Asignar recursos para la implementación de la Política.4. Contribuir en la socialización de Política, con partes interesadas.5. Aprobar las Directrices y Plan anual de fiscalización.
Jefe Fiscalía Administrativa	Controlar la legalidad de Política.	<ol style="list-style-type: none">1. Deberá realizar el control legal de la Política, para su posterior validación por parte del Director Nacional.
Subdirector/a Nacional	Dirigir y supervisar la implementación de la Política de Fiscalización.	<ol style="list-style-type: none">1. Entregar lineamientos generales y de carácter estratégicos para la Política de Fiscalización.2. Validar la Política de Fiscalización.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		<ol style="list-style-type: none">3. Contribuir en la asignación de los recursos que se requieran para implementar la Política.4. Contribuir en la socialización de la Política con partes interesadas.5. Dirigir las acciones vinculadas a esta Política, en ausencia del Subdirector de Fiscalización.6. Validar las Directrices y Plan anual de fiscalización.
Subdirector/a de Estrategia y Proyectos Institucionales	Revisión de la Política	<ol style="list-style-type: none">1. Deberá realizar una revisión técnica de la presente Política.
Subdirector/a de Fiscalización	Dirigir e implementar la Política de Fiscalización.	<ol style="list-style-type: none">1. Proponer la Política de Fiscalización.2. Entregar los lineamientos para ejecutar la Política.3. Liderar al equipo humano encargado de materializar la Política.4. Velar por la asignación de los recursos necesarios para su implementación.5. Instruir en aspectos estratégicos y técnicos para enfocar las acciones de fiscalización de manera coherente, velando por la cobertura y eficacia de la fiscalización.6. Definir las Directrices y Plan anual basado en riesgos.7. Determinar los lineamientos jurídicos e implementar el Plan anual de fiscalización, basado en riesgos.8. Impulsar el desarrollo de la fiscalización en materia de Publicidad en el consumo.9. Instruir la corrección de conductas de micro y pequeñas empresas, según Art. 58 LPC.
Coordinador/a de Planificación	Coordinar los procesos relacionados con la Planificación de la fiscalización.	<ol style="list-style-type: none">1. Contribuir en la elaboración y actualización de esta Política.2. Proponer las Directrices y Plan anual de fiscalización, basado en riesgos.3. Gestionar las fiscalizaciones no programas o contingentes.4. Realizar el permanente monitoreo y seguimiento a prácticas o ámbitos, potencialmente

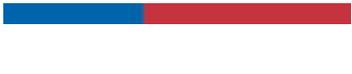




Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		<p>riesgosas para el ejercicio de los derechos de los consumidores.</p> <ol style="list-style-type: none">Realizar el seguimiento, monitoreo y control del Plan anual de fiscalización.Elaborar y gestionar un plan de traspaso de competencias, orientado a elevar la calidad de la fiscalización.
Coordinador/a Jurídico	Coordinar los aspectos y criterios jurídicos de la fiscalización.	<ol style="list-style-type: none">Proponer los criterios jurídicos para la implementación de la fiscalización a nivel nacional.Analizar los hallazgos detectados en las actividades de fiscalización.Proponer los cursos de acción judicial y otros, a partir de los hallazgos detectados en la fiscalización y, en base a los lineamientos institucionales.Contribuir en el relacionamiento y coordinación con otras entidades o servicios públicos fiscalizadores.Contribuir en la definición de criterios institucionales.Velar por el control legal de los actos administrativos de la Subdirección.
Coordinador/a Operativo	Coordinar el despliegue de la fiscalización a nivel nacional.	<ol style="list-style-type: none">Implementar y ejecutar las actividades de fiscalización a nivel nacional, de acuerdo al Plan anual de fiscalización.Determinar aspectos técnicos y operativos para la ejecución de actividades de fiscalización, presenciales, digitales y de gabinete (u oficio).Definir pautas de ejecución para las actividades.Organizar y gestionar los recursos disponibles, para la ejecución de actividades.Definir las entidades fiscalizadas, de acuerdo al Plan anual de fiscalización.Coordinar al equipo de fiscalizadores y fiscalizadoras desplegados a nivel nacional.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cabe precisar, que todos los funcionarios que conforman la Subdirección de Fiscalización del SERNAC, y que cumplen los requisitos correspondientes, estarán habilitados como fiscalizadores, y, por tanto, podrán desarrollar actividades de fiscalización en los términos del artículo 58 letra a).

De acuerdo al Art. 58 de la Ley de Protección del Consumidor, la función de fiscalización depende de una Subdirección, sin perjuicio de ello, esta nueva facultad se materializa y se inserta, en el quehacer institucional, a través de variados vínculos interdepartamentales y con Direcciones Regionales.

En particular con las Direcciones Regionales, existen variadas interacciones y coordinaciones con los equipos de Direcciones Regionales, dado que la Subdirección de Fiscalización, derivará propuestas de cursos de acción judicial, relacionadas con empresas regionales. Así mismo, las Direcciones Regionales, canalizarán requerimientos presentados por autoridades de la región, de carácter urgente, que demanden acciones de fiscalización no programadas, además de la información general de las materias de interés para la fiscalización.

Finalmente señalar, que las entidades fiscalizadas o proveedores; personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado (Art. N°1 LPC), son actores claves de esta Política, y cuentan con Derechos y Deberes¹, de acuerdo al Art. 58 de la LPC y según ha sido determinado por el SERNAC. Los derechos:

- Ser informado de la materia específica objeto de la fiscalización y la normativa pertinente.
- Identificar con claridad a los fiscalizadores del SERNAC. Para esto se ha dispuesto en la página web del SERNAC, sección "Fiscalización", un "Buscador de fiscalizadores".
- Recibir copia íntegra del Acta levantada por el fiscalizador durante la inspección.
- Recibir un trato respetuoso y deferente de los funcionarios que realizan la fiscalización.
- Denunciar ante el Director/a Regional del SERNAC que corresponda territorialmente cualquier conducta inadecuada del fiscalizador.

Los deberes de las entidades fiscalizadas, son otorgar todas las facilidades para el desarrollo de las actividades de fiscalización, no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos a fiscalizar, y deberán otorgar un trato respetuoso y deferente a los fiscalizadores.

¹ Derechos y Deberes de las empresas fiscalizadas. <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55676.html>



V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES.

- **Marco normativo.**

La Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que su objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, quedando sujeto a dicha normativa los actos y contratos descritos en el artículo 2°.

Conforme lo establecido en el artículo 57, el Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Agrega la disposición que será institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3551, de 1981.

A su turno, el artículo 58 inciso primero de la misma ley, consagra el deber general que le corresponde al Servicio de velar por el cumplimiento de sus disposiciones y demás normas que digan relación con el consumidor, mientras que el literal a) del precepto dispone que corresponderá especialmente a este organismo fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y de toda normativa de protección de los derechos de los consumidores, para lo cual se disponen las facultades consignadas en el artículo citado, específicamente en los literales: d) citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a la fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que se estime necesario; i) realizar análisis de productos que se ofrezcan en el mercado, en relación a su composición, contenido neto y otras características; y m) solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente necesario para la fiscalización.

En el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 bis, el personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe, respecto de los hechos constitutivos de las infracciones que consignan y que consten en el Acta de fiscalización, en tanto que los hechos establecidos por él constituirán presunción legal en procedimientos judiciales determinados.

Para la implementación de la facultad fiscalizadora, se toma en consideración, también, la normativa que determina los actos administrativos del Estado; Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de bases Generales de Administración del estado y Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo. A considerar también, observancia a las leyes N°20.880 sobre Probidad en la función pública y prevención de los delitos de interés, Ley N°20.285 sobre Acceso a la información pública, Ley N°19.628 sobre Protección de datos de carácter personal y Ley N° 20.416 sobre normas especiales para las empresas de menor tamaño.

La fiscalización se basa, en todos los principios jurídicos que orientan la función pública. De ellos, resulta relevante destacar para efectos de la presente Política, el principio de eficiencia, el cual tiene expresión en el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

artículo 5° de la LGBAE, en su inciso primero, según el cual “Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.”. Por lo que resulta indispensable la correcta utilización de los recursos institucionales, ya que, ante la imposibilidad de fiscalizar a todos los potenciales sujetos regulados, se debe aplicar el criterio de riesgo, concentrando las actividades en consideración al presupuesto del Servicio y la capacidad en términos de recurso humano y de despliegue territorial, en aquellas categorías de mercados donde se puede generar el mayor impacto positivo para los consumidores.

A su vez, el principio de coordinación establecido en inciso segundo del artículo 5° de la LOC de Bases Generales de la Administración del Estado (en adelante, LBGAE) según el cual “Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones.”. Esta coordinación reviste importancia para la fiscalización de aquellas materias en las cuales puede existir competencia de diversos organismos del estado, como por ejemplo en los señalados en el artículo 2° Bis y 58 Bis de la LPC.

Por su parte, conforme a lo señalado en el artículo 8° de la Ley N° 19.880, el cual dispone que “Todo el procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad.”, el Servicio, deberá adoptar una decisión sobre el curso de acción en relación a los hechos constatados en los procedimientos de fiscalización, ya sea archivando los antecedentes; emitiendo oficios para advertir u otorgar plazo para la corrección de la conducta; derivación o denuncia de los antecedentes ante el organismo competente; el inicio de un procedimiento judicial infraccional o de reparación; el inicio de un procedimiento voluntario colectivo; o cualquier otro procedimiento que establezca la ley. De lo anterior, el fiscalizado será informado conforme a los procedimientos administrativos específicos que cada uno de esos cursos de acción contempla.

El Servicio cuenta con un férreo compromiso con el principio de probidad e integridad, lo que se traduce en estrictos controles para el evitar que los fiscalizadores incurran en conductas abusivas, o que signifiquen una transgresión a la referida probidad. Por su parte, los fiscalizados tendrán derechos y deberes que se informarán a través del sitio web del Servicio y al momento de dar inicio a una actividad de inspección.

La fiscalización y los cursos de acción que se adopten a partir de sus resultados, se alinean a las Circulares interpretativas del SERNAC.

El Procedimiento general de fiscalización y el Instructivo para la incautación de documentos, formalizados mediante Resolución Exenta N°298-2020 y N°11-2020, se rigen por las definiciones de esta Política.

- **Propósito de la fiscalización.**

El Estado, a través de la fiscalización del SERNAC, regula que las relaciones de consumo se establezcan en un espacio de transparencia, información y





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

con pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y consumidoras, y busca contribuir de esa manera, en la calidad de vida de las personas. En tal sentido esta tiene una finalidad preventiva y disuasiva:

- Finalidad preventiva. Prevenir las infracciones e incumplimientos de los deberes y obligaciones establecidas en las diversas normas de competencia del SERNAC.
- Finalidad disuasiva. Tanto respecto del propio sujeto fiscalizado, para evitar la reiteración de la conducta infraccional; como de los demás actores del mercado que están monitoreando los resultados de la actividad de fiscalización y ajustan las conductas a la normativa.

El objetivo último es, por lo tanto, generar un cambio cultural en la empresa que parte por reconocer al consumidor como actor principal, y que los procesos internos tienen que diseñarse en función del respeto a sus derechos.

Dicho lo anterior, la vocación de la acción fiscalizadora del SERNAC, es la protección de los derechos de los consumidores de nuestro país, con especial atención de los grupos más vulnerables de la población.

La fiscalización debe ser útil y oportuna, constatando infracciones y recabando antecedentes para robustecer otros procesos de protección, tales como las acciones judiciales, resguardando el principio de coordinación del Estado, en pro de la eficiencia y eficacia, en el uso de los recursos públicos.

• Enfoques y criterios de implementación.

Uno de los principales enfoques, que orienta la fiscalización del SERNAC, es el enfoque territorial. Los actos de consumo, ocurren en un territorio donde interactúan diversos actores, y en un contexto variado, el enfoque territorial implica reconocer esa diversidad y diseñar estrategias para que la Política pública, sea coherente a las necesidades de las personas.

La Ley del Consumidor, ha definido que la fiscalización estará basada en riesgos, este enfoque mandata a que las acciones de fiscalización, se deberán concentrar de manera prioritaria, en aquellas áreas que involucren mayor nivel de riesgo, para el ejercicio de los derechos de los consumidores.

La fiscalización, desde el primer año de implementación ha tenido alcance nacional, pero es gradual y deberá evolucionar con los años, respecto al número de actividades a ejecutar, perfección del enfoque territorial, y complejidad y profundidad de las fiscalizaciones. La presente Política aspira a desarrollar planes regionalizados a largo plazo.

• Fiscalización basada en riesgos.

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 (Ley N° 19.496, Art.58, letra a).





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El riesgo se comprenderá como la relación entre la frecuencia de ocurrencia de una infracción (cuantitativo) y el potencial impacto, de su materialización (cualitativo); en términos económicos, daños a la vida y la salud, entre otros.

El aspecto cuantitativo, se construirá a partir de la información disponible en la institución y presentada por la ciudadanía; reclamos y alertas ciudadanas y el cualitativo, implicará una valoración del impacto, este ejercicio deberá ser amplio, e incorporar la opinión de funcionarios de diferentes equipos con experiencia en el análisis de problemas de consumo. El consenso en los resultados dará precisión y certeza. La medición del impacto, será perfectible en el tiempo, como también, el análisis de los problemas de consumo presentados por la ciudadanía, a través de los reclamos y alertas ciudadanas.

Si bien, la presentación de un reclamo, no implica necesariamente en todos los casos, que se haya materializado una infracción, se ha considerado que su frecuencia es una buena fuente de información, para estimar el riesgo, al igual, que las alertas ciudadanas, y otros productos, que puedan integrarse en el futuro.

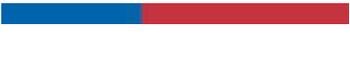
La esfera de competencia del SERNAC es muy amplia, por lo tanto, la priorización es fundamental, para asegurar la cobertura, y eficacia de la acción, en atención, a la capacidad instalada y uso eficiente de los recursos. Identificadas aquellos ámbitos más riesgosos para el ejercicio de los derechos de los consumidores, estas se organizarán conforme a la perspectiva regional, a efectos de asignar actividades de fiscalización pertinentes según sus necesidades y en función de la capacidad operativa del Servicio en cada región.

- **Directrices y Plan anual basado en riesgos.**

El Plan anual basado en riesgos, estará conformado por dos componentes; el programado y el no programado.

La sección programada del plan, se basará en una metodología basada en riesgos, mientras que la no programada, es un ámbito a libre ejecución durante un año en curso (que considera también, variables de priorización, dado que los recursos son limitados), e integra asuntos que no fueron priorizados previamente. Por lo tanto, el Plan anual, es un instrumento que se adapta al contexto, a los recursos disponibles y a las necesidades emergentes. Si bien, existe una programación regular definida al inicio del ciclo, esta se irá actualizando durante el año, insertando las nuevas actividades no programadas y/o reorganizando la calendarización de las materias programadas, si fuera necesario, en atención a las necesidades emergentes, manteniendo así un sentido de coherencia y oportunidad.

El componente programado del plan, contempla: áreas del mercado priorizadas de acuerdo a la metodología basada en riesgos, se complementa por líneas de acción estratégicas para la institución, tales como; áreas del mercado cuyas prácticas afectan a grupos vulnerables de la población, como, por ejemplo, personas mayores, zonas rezagadas u otras de interés, y migrantes, también, se incorpora la vigilancia y el monitoreo de la publicidad,





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

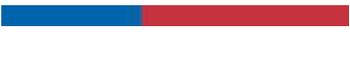
y la fiscalización de ámbitos relacionados con posibles reformas normativas, entre otras, considera también, un nivel de actividad por retorno, y otro aleatorio.

Las actividades de fiscalización por retorno, o seguimiento, se refieren a, una misma actividad de fiscalización, se repite en un periodo distinto del año, o en un periodo de tiempo mayor, para verificar si la empresa ha cesado la conducta. Las fiscalizaciones aleatorias por su parte, se realizarán, por ejemplo, en áreas del mercado priorizadas, altamente atomizadas, en que el número de empresas asociados al área del mercado es tan alto, que resulta necesario extender la fiscalización a empresas que no presentan antecedentes previos, de potenciales incumplimientos.

Las fiscalizaciones no programadas o contingentes, se refieren a materias que no han sido incorporadas en la planificación previamente, pero suficientemente relevantes, para ser abordadas mediante la fiscalización. Estas acciones se activan a partir de Alertas ciudadanas, solicitudes de otros centros de responsabilidad del SERNAC, autoridades, otras instituciones públicas, a raíz del monitoreo interno realizado por los fiscalizadores, entre otros. Para las solicitudes que surjan en el plano regional, solo aquellas de carácter urgente, deberán remitirse al Coordinador general de Fiscalización y Subdirección Nacional, de lo contrario, deberán seguir el curso normal de alertas regionales, ser evaluadas en el Comité de vigilancia, y luego, derivados para su ejecución. En la práctica, estas actividades se desarrollarán del mismo modo que las programadas, en cuanto a su flujo de planificación, desarrollo y cierre. Respecto a la priorización de estas actividades, esto estará determinado, por el nivel de demanda y la capacidad disponible para abordarlas, siendo relevante para su priorización: la acción o estrategia institucional que fundamenta la solicitud; las derivadas por el Comité de Vigilancia, dado que ya cuentan con una priorización; las alertas ciudadanas presentadas a través del Portal del Consumidor; aquellos casos cuya conducta infraccional afecta a grupos vulnerables, se refieran a daño a la salud y la vida; exista un alto daño económico; alto número potencial de afectados, entre otras.

Las **Alertas ciudadanas** son una herramienta dispuesta a la ciudadanía, para que informen de conductas que podrían revestir carácter infraccional, esta Política valora el esfuerzo que realizan las personas en contribuir a la política pública del SERNAC, con un rol activo y como agente de cambio. Es por eso, que estas alertas con mérito y antecedentes suficientes, serán consideradas especialmente, para la definición de fiscalizaciones no programadas.

El Plan anual, determinará un número total de actividades por año, en línea con la capacidad instalada a nivel nacional. El 80% corresponderá al componente programado y el 20%, lo dejará a libre disposición, para la ejecución, de actividades no programadas, lo anterior, será una referencia, que podría variar en la práctica, y ajustar al contexto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Tipos de fiscalización.**

La fiscalización del SERNAC consiste en la aplicación de una serie de potestades de investigación, y se organizan en dos grupos: presencial o digital y de gabinete.

Tipo	¿Cómo se ejecuta?	Características generales
Fiscalización Presencial o Digital	El fiscalizador visita la tienda física de la empresa o inspecciona su página web y/o redes sociales	<ol style="list-style-type: none">1. El fiscalizador informa de la actividad a la empresa a través de un Acta de fiscalización.2. Se informa la materia y normativa asociada con la fiscalización.3. Se podrían desarrollar entrevistas a funcionarios de las empresas, registro fotográfico, o audiovisual.4. Se podría solicitar información adicional, junto con la entrega del Acta.
Fiscalización de gabinete u oficio	El fiscalizador desarrolla una investigación en su puesto de trabajo.	<ol style="list-style-type: none">1. La fiscalización se inicia con un requerimiento de información a la empresa, vía oficio.2. El fiscalizador elabora un informe de la investigación de gabinete.3. Esta podría requerir la realización de actividades de fiscalización presencial o digital.

Las actividades de fiscalización antes descritas, se podrán complementar con las siguientes acciones:

Herramienta	Descripción
Requerimiento de información (Art. 58 letra m) LPC)	Oficio por medio del cual, se indica los antecedentes o información solicitados, el plazo, y la forma de entregarlos.
Citación a declarar (Art. 58 letra d LPC)	Se requiere la comparecencia ante el servicio de personas determinadas, para resolver las preguntas que son formuladas por los funcionarios del servicio. Siendo estas respuestas levantadas como un medio de prueba para futuras acciones de protección.
Monitoreo de publicidad	Revisión periódica y sistemática de las piezas publicitarias emitidas a través de la prensa escrita, televisión abierta, redes sociales y publicidad exterior (en tiendas, vía pública, etc.).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Auxilio de la fuerza pública, autorizado por el Juzgado de Policía Local	Protección y asistencia de Carabineros de Chile para el ingreso a los inmuebles de propiedad de los sujetos fiscalizados.
Hacer efectivo el apercibimiento de arresto por negativa a presentarse a declarar, autorizado por el Juzgado de Policía Local	Detención en la unidad policial de los sujetos que se niegan a asistir a la toma de declaración, hasta que dicha diligencia se realiza.
Incautación de documentos, autorizada por el Juzgado de Policía Local	Ingreso, registro, e incautación de documentos que se encuentran actualmente en poder del sujeto fiscalizado.
Muestreo y análisis de productos	Se podrá realizar esta acción, con centros especializados en convenios o servicios externalizados.

Es importante señalar, que todos los casos de medidas de apercibimiento que requiere autorización de los juzgados de policía local, son gestiones que se deben evaluar en cada caso, de forma independiente, pues, puede que exista la hipótesis de hecho que le da lugar, pero que el servicio por razones de mérito decida no utilizarlas.

Desde el punto de vista de los sujetos sometidos a las acciones de fiscalización, estas facultades deben generar un doble impacto, por un lado, se desea que los actores de los diversos mercados supervigilados por el Servicio se sientan permanentemente observados en sus conductas, aumentando la percepción de probabilidad de detección, y con ello incidiendo en la estimación del costo-beneficio de incumplir la normativa. Por otra parte, cuando los proveedores son objeto de la fiscalización, concernán los hechos levantados, a fin de movilizarlos rápidamente al cese de la conducta que resulta perjudicial para los consumidores.

• Fases de la fiscalización.

Para efectos de ejecutar la presente Política, se han estructurado subprocesos, que se van encadenando para dar coherencia a las acciones adoptadas. Por una parte, se ha definido el subproceso de planificación basada en riesgo, que permite identificar los mercados, submercados y prácticas comerciales que representan más riesgo para el conjunto de los consumidores. Por su parte el proceso de alineamiento jurídico, permite identificar el marco regulatorio relevante para el análisis de las prácticas comerciales, de lo cual, derivan las pautas que orientan la recolección de los medios de prueba y antecedentes para un correcto desempeño de los fiscalizadores, y luego el análisis sistemático y uniforme de los hallazgos. Luego el proceso de despliegue operativo, materializa las acciones de fiscalización, relacionándose directamente con los proveedores a través de las diversas herramientas de fiscalización, con pleno respeto a los derechos y garantías de los sujetos fiscalizados.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las principales herramientas del proceso de planificación son las Directrices Generales y el Plan Anual de fiscalización, que incorpora el componente programado y no programado. Estos instrumentos, cumplen con formalizar un concepto de riesgo, en su dimensión cuantitativa y cualitativa, y mientras que el plan en sí mismo es reservado para asegurar la eficacia de la fiscalización, las directrices generales en las que se basa, son públicas, y se actualizan anualmente. Se mantiene el seguimiento y control permanente de su ejecución.

Por su parte el proceso de alineamiento jurídico, incide en diferentes etapas de la ejecución de la fiscalización. Así, en un primer momento, se realiza el levantamiento de toda la normativa relevante para la ejecución de las acciones consideradas en el plan, y se identifica el tratamiento que ha dado en el pasado el Servicio a la conducta que se investiga. Con ello se elabora una pauta jurídica que orienta a las áreas operativas en aquellas conductas típicas que podrían revestir características de infracción, así como cualquier otro hecho de relevancia jurídica y que sea necesario levantar a través de las herramientas de fiscalización. En un segundo momento, y cuando las acciones de fiscalización ya se han ejecutado, se procede al análisis jurídico de los hallazgos, a fin de determinar el curso de acción posible.

Por último, el proceso operativo realizará el despliegue de la fiscalización a nivel nacional, ejecutará las actividades de fiscalización definiendo tácticas idóneas según área del mercado y empresas fiscalizadas, y contará con un método de supervisión zonal. En esta etapa, también se desarrollará un importante conocimiento del territorio, se realizará el monitoreo de empresas regionales, y se complementará con la etapa de planificación, para la selección de empresas fiscalizadas, de acuerdo a la concentración del mercado, características geográficas y resguardando indicadores de cobertura. También se desarrollarán encuestas a entidades fiscalizadas, a modo de control de los hitos más relevantes del proceso, y cumplimiento de los derechos de los fiscalizados, junto con otras herramientas de supervisión y control. Lo anterior, incorporando las mejoras tecnológicas, según los recursos disponibles, para la digitalización de las acciones. El SERNAC contará, con fiscalizadores en todas las regiones del país, además del equipo a nivel central especializado en temas publicitarios y digitales. Además, cuenta con un equipo para investigaciones prioritarias con la finalidad de asignar acciones de fiscalización que exceden los tiempos de ejecución de una fiscalización regular.

- **Análisis de hallazgos y propuestas de cursos de acción.**

Los hallazgos registrados en las fiscalizaciones, pasaran a un análisis jurídico y de mérito, según el nivel de gravedad.

Los cursos de acción posibles para los hallazgos en materia de fiscalización corresponden a:

- a) Archivo de antecedentes por falta de hallazgos;
 - b) Derivación de antecedentes al organismo competente, en particular, derivación de hallazgos a otras entidades fiscalizadoras con competencias en materias de consumo.
- 



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) Carta de advertencia, por hallazgos sin mérito para inicio de un mecanismo de protección;
- d) Requerimiento de corrección de conducta, ya sea corrección del artículo 58 letra a, párrafo siete, o la corrección temprana para empresas medianas y grandes.
- e) Derivación de antecedentes a los abogados regionales, con propuestas de Juicios de interés general.
- f) Derivación al equipo investigador del SERNAC, encargado de la revisión de casos colectivos (Juicio de interés colectivo, difuso, o el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo);
- g) Derivación a la Subdirección Jurídica e interpretación administrativa para evaluar la proposición de modificaciones normativas; emisión de circular interpretativa; u otras actividades de carácter jurídico.
- h) Derivación de los antecedentes a la Subdirección de Estudios Económicos y Educación, para la realización de estudios de mercado.

Cabe señalar, que los resultados posibles de las letras a) a la d) son ejecutados por la Subdirección de Fiscalización, sin participación necesaria de otros equipos de la institución.

- **Selección de las entidades fiscalizadas.**

Algunas de las variables que se consideran para la selección de las entidades fiscalizadas son las siguientes:

- Nivel de concentración del mercado
- Presencia de las empresas; nacional/regional
- Concentración de reclamos recibidos en SERNAC
- Concentración de alertas ciudadanas recibidas en SERNAC
- Información disponible en Estudios o reportes de carácter interno del SERNAC
- Antecedentes derivados desde otras instituciones, nacionales o internacionales
- Publicidad de circulación nacional, regional, redes sociales y anuncios en sucursales presenciales.

- **Fiscalización y monitoreo en materia Publicitaria.**

El Servicio tiene una fructífera trayectoria en la aplicación de las normas que regulan la publicidad hacia los consumidores, lo que le ha valido servir incluso de referencia para organismos internacionales en estas materias. A fin de dar continuidad a dicho trabajo, el monitoreo de la publicidad se ve complementado con la posibilidad de elaborar actas de fiscalización a partir de las piezas de publicidad que son detectadas en el monitoreo.

Como se ha indicado anteriormente, el monitoreo de la publicidad se realizará en base a la publicidad emitida a través de la prensa escrita de circulación nacional, televisión abierta, redes sociales y publicidad exterior (en tiendas, vía pública, etc.) en diversos formatos y soportes tecnológicos, este monitoreo dará origen a la fiscalización de la publicidad en diversos ámbitos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del mercado durante todo el año. Adicionalmente, a esta línea de trabajo, la publicidad en el consumo, se integrará como una línea de acción de fiscalización de carácter programada, para temáticas de interés estratégico del Servicio.

Los focos estratégicos son entre otros, la publicidad sexista y/o de estereotipos de género; la denominada publicidad verde (aquella en que se atribuye cualidades ecológicas o de sustentabilidad social o ambiental); y de los denominados "productos milagro" (que atribuyen beneficios o resultados, sin base científica). Es importante destacar la existencia de un convenio con el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, para el intercambio de información en relación a las piezas que pueden vulnerar los principios de no discriminación arbitraria en materia publicitaria.

La principal herramienta de trabajo en esta materia radica en la posibilidad de exigir la comprobabilidad de las aseveraciones que realizan los anunciantes para promocionar y convencer a los consumidores de adquirir sus productos o servicios. Siendo esta una línea permanente de trabajo durante todo el año, y que cuenta con funcionarios especialistas, pudiendo inclusive ser parte de líneas de investigación prioritarias.

- **Investigaciones prioritarias.**

La Subdirección de Fiscalización, desarrollará investigaciones de fiscalización prioritarias, para abordar materias definidas de acuerdo a la planificación, pero especialmente, para desarrollar el aspecto preventivo de esta facultad.

Las líneas de investigación prioritaria se caracterizan por estar referido a temas que requieren un análisis más profundo de comportamiento del mercado, de la normativa sectorial que los regula, o en su caso, de las técnicas de investigación necesarias para detectar y comprobar las hipótesis de hecho que pueden revestir características de infracción a la LPC.

La acción preventiva, se deberá desarrollar, en el marco de un trabajo interdisciplinario, con un alto estándar de calidad, orientado a abordar asuntos complejos de carácter infraccional y/o emergente, y sus resultados, son de largo plazo. Estas líneas de investigación son intensivas en el uso de herramientas interdisciplinarias, pues deben combinar diversas técnicas analíticas.

- **Corrección de conductas en micro y pequeñas empresas**

De acuerdo, al Art. 58 letra a) de la LPC, cuando con ocasión de una fiscalización el Servicio constate, respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416 que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Mediante esta acreditación de la corrección de la conducta, se habilita al Servicio para proceder al archivo de los antecedentes, sin necesidad de ejercer otra acción de protección, por cuanto ya se encuentra satisfecho el fin de la norma.

Para la implementación práctica de esta figura, la Subdirección de Fiscalización, una vez concluida la actividad de fiscalización, y analizados los hallazgos, revisa que aplique la categoría de micro o pequeña empresa en la información que al efecto provee el Servicio de Impuestos Internos, y determina que sea una conducta que sea susceptible de corrección, y sin perjuicios directos y evidentes a los consumidores, y enviará un oficio a dicha empresa requiriendo los antecedentes para que esta acredite la corrección de la conducta.

- **Corrección de conductas en empresas medianas y grandes.**

Conforme a lo previsto en el artículo 24 de la LPC, es pertinente valorar tanto la cooperación de las empresas medianas y grandes con la investigación, así como cuando estas adoptan medidas de mitigación sustantivas a la infracción. De este modo el Servicio, también insta a la corrección temprana de las conductas detectadas en las acciones de fiscalización, en cuanto la referida norma habilita al Servicio para que, cuando concurren estas circunstancias atenuantes, las haga valer ante los jueces de policía local, solicitando una multa atenuada.

Para la implementación práctica de esta figura, la Subdirección de Fiscalización, revisará caso a caso de acuerdo a la gravedad de los hallazgos, aquellos que podrían incorporarse a una corrección temprana. Lo anterior, será informado a la empresa, mediante un oficio requiriendo los antecedentes para que esta acredite la corrección de la conducta.

- **Otras consideraciones.**

La facultad de fiscalización, dependiente de la Subdirección de Fiscalización, desarrolla su quehacer en coordinación con otras Subdirecciones del SERNAC, sin embargo, las acciones relacionadas con las fiscalizaciones a empresas, y requerimientos de información, en el marco de una fiscalización de gabinete u oficio, mantienen absoluta independencia, de otras acciones, que pudieran ser desarrolladas por otros equipos del SERNAC. El compromiso de esta Política es resguardar el principio de coordinación, sin embargo, podría ocurrir en la práctica, que una empresa sea objeto de acciones por diferentes Subdirecciones, posiblemente por aristas infraccionales distintas, es rol de la empresa, atender a los requerimientos que le sean enviados por cada una de estas áreas.

En línea con el principio de coordinación del Estado, se elaborarán y/o actualizarán los convenios de colaboración con servicios públicos con competencias concurrentes en materia de consumo. Estos permitirán compartir información, y generar espacios de trabajo para el desarrollo conjunto de actividades de fiscalización, entre otras formas de coordinación.



- **Herramientas tecnológicas y sistemas de información.**

Para las fiscalizaciones presenciales y digitales, se utilizará la Plataforma de fiscalización, sistema que permite la creación y asignación de actividades a nivel nacional, registro en el Acta; de entrevistas, registros de sitios web y registros fotográficos. Dicha plataforma, permitirá contar la trazabilidad de cada actividad. Esta Política se alinea con los sistemas de información impulsados por la institución, y en este contexto, a mediano plazo, la información general del nivel de actividades de fiscalización, será disponibilizada en el "Portal de Datos abiertos" dispuesto por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y en otros que puedan existir a nivel interno.

- **Comunicación de las acciones de fiscalización.**

El Plan anual basado en riesgos es de carácter reservado, para no afectar la estrategia que lo respalda. Sin embargo, se podrá informar al mercado, de ciertos aspectos a supervisión, con el objetivo de incentivar el cambio de conductas previo a la implementación de acciones, lo anterior, bajo un estricto análisis de pertinencia, a cargo de la Subdirección de Fiscalización y Subdirección Nacional. Otro elemento relevante, será informar a la institución y ciudadanía, de las acciones implementadas, lo anterior, en estrecha colaboración con el área de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás Políticas internas y gubernamentales definidas para el Servicio, así como otros documentos pertinentes de SERNAC. Mantiene especial relación con las Política de la Calidad, Política de Gestión de Riesgos, Políticas de la Seguridad de la Información y Política de Género.

VII. REVISIONES.

Lo dispuesto en esta Política, contará con mecanismos de seguimiento y control permanente. Como también, la instalación de sus procesos mantendrá espacios para la mejora continua, en atención al propósito de esta Política, requisitos de clientes internos, y externos, y en miras de entregar un servicio coherente a las necesidades de la ciudadanía, y el ejercicio de la facultad de fiscalización en una esfera que resguarda los derechos de las partes; fiscalizador y entidad fiscalizada.

Con el fin de asegurar su vigencia, la presente Política será revisada anualmente por parte de la Subdirección de Fiscalización. Se dejará constancia de esta revisión, en un acta de reunión. De igual manera, si ocurriese alguna modificación normativa relevante que afectara el proceso y/o sus definiciones.

Será responsabilidad del Subdirector de Fiscalización proponer al Director Nacional la actualización o mejora, que sea relevante, para que esta Política



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

siga siendo efectiva y consistente con los demás instrumentos de gestión estratégicos del Servicio y coherente con los objetivos trazados.

Cabe mencionar, que, en adelante, la revisión y actualización de esta Política, podrían contemplar mejoras respecto a los niveles de participación de la institución y la ciudadanía.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA.

Esta Política será publicada en el Gestor documental institucional y en la página web del SERNAC. A nivel institucional, se informará mediante Comunicaciones Internas.

2°. DISPONESE que las modificaciones que se establezcan a la referida Política se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

3°. PUBLÍQUESE en el Gestor Documental de la Aplicación web de gestión de la Institución para su control y uso.

ANOTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHIVESE

Lucas
Ignacio Del
Villar Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2020.04.22
18:09:43 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

AEG/VCC/CAR

Distribución:

- Gabinete.
 - Subdirección Nacional
 - Subdirección Estrategia y Proyectos Institucionales.
 - Direcciones Regionales.
 - Fiscalía Administrativa.
 - Auditoría Interna.
 - Unidad de Control de Gestión y Mejoramiento de Procesos.
 - Oficina de Partes.
- 