

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE
PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE
PLANES DE CUMPLIMIENTO DEL
ARTÍCULO 24 INCISO CUARTO, LETRA C)
DE LA LEY N° 19.496**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 813

SANTIAGO, 09 DE DICIEMBRE 2020

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 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 Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, en particular la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

2.- Que, la ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad del Servicio determinar el sentido y alcance de materias contenidas en las

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

normas de protección a los consumidores, entre ellas, las referentes a la aprobación de los planes de cumplimiento consagrados en el artículo 24 inciso tercero letra c), de la Ley N°19.496.

4.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto letra C de la ley 19.496, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE PLANES DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 24 INCISO CUARTO, LETRA C) DE LA LEY N° 19.496

El artículo 24 inciso 4°, letra c) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante "LDPC"), dispone que se considerará como circunstancia atenuante -en el contexto de la aplicación de sanciones a los proveedores que la infrinjan- *"La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento"*. Así, la norma atribuye al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) la facultad de aprobar los planes de cumplimiento que le presenten los proveedores para tal efecto.

Tal y como señala la Circular Interpretativa sobre Alcance y Contenido de los Planes de Cumplimiento¹, estos tienen por objetivo gestionar el riesgo que una empresa sufra sanciones, pérdidas económicas o daño

¹ Resolución Exenta N° 89, del 31 de enero de 2020. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58250_archivo_01.pdf.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

reputacional a consecuencia de infracciones a normas legales o de autorregulación (por ejemplo, políticas internas, códigos éticos y de conducta).

Teniendo presente, en primer lugar, que para el diseño e implementación de un plan de cumplimiento efectivo es esencial identificar, analizar y valorizar los riesgos presentes en los procesos de la empresa que afecten o puedan afectar la protección de los derechos de los consumidores y; en segundo, que la aprobación de dicho plan deberá ser realizada por el SERNAC, quien a su vez es el servicio público llamado a proteger los derechos antes señalados; este Servicio ha tenido a bien dictar esta Circular Interpretativa, con el fin de establecer un procedimiento de aprobación que garantice su imparcialidad².

Así, para el análisis de aprobación de un plan de cumplimiento, el Servicio requiere antecedentes emanados de terceros independientes, a través de la certificación o de informes técnicos. Serán dichos terceros quienes verificarán la información de riesgos antes señalada y su conformidad con los requisitos de aprobación establecidos en esta Circular.

En este sentido, la presente Circular Interpretativa tiene por objetivo describir el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento. Para ello, se sigue la siguiente estructura: (I) requisitos; (II) procedimientos de aprobación; (III) vigencia del plan; (IV) publicidad, y (V) tratamiento de la información suministrada.

I. Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento

El plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley N°19.496, para ser aprobado por este Servicio, deberá:

1. Ceñir su contenido a la Ley N° 19.496 y las demás normas legales, reglamentarias o administrativas que le sean aplicable según el alcance del plan. Para la evaluación de su contenido, el SERNAC también considerará la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*; o aquella que la reemplace.
2. Acompañarse de una declaración jurada, firmada por el o los representantes legales del proveedor solicitante, en que se deje

² Los artículos 4 y 11 de la ley N° 19.880, prescriben que el procedimiento administrativo estará sometido al principio de imparcialidad en cuya virtud la Administración debe actuar con objetividad y probidad como garantía para los administrados. Siguiendo este principio, los procedimientos establecidos en esta Circular cautelan que la información de riesgos de los proveedores no sea utilizada por el SERNAC para el ejercicio de otras facultades, como la fiscalización o los litigios.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

constancia de que los antecedentes aportados y la información contenida en éstos, son verídicos y fidedignos.

II. Del procedimiento de aprobación

El proveedor interesado en obtener la aprobación de un plan de cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 inciso cuarto letra c) de la Ley N°19.496, deberá presentar una solicitud electrónica ante el SERNAC, en el formulario que para estos efectos se pondrá a disposición del público en el sitio web institucional.

El Servicio tramitará dicha solicitud de acuerdo con alguno de los siguientes procedimientos a elección del proveedor³, a saber: 1) procedimiento abreviado o, 2) procedimiento general.

1. Del procedimiento abreviado

1.1 Antecedentes a acompañar

Para acceder a este procedimiento el proveedor deberá acreditar el cumplimiento del requisito 1 establecido en el título anterior (Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento), acompañando al formulario de solicitud lo siguiente:

a) Copia autorizada del certificado emitido por una entidad certificadora⁴ idónea, que acredite que el plan de cumplimiento está implementado conforme a la Ley N° 19.496 y demás normas legales, reglamentarias o administrativas que le sean aplicables según su alcance, y que su contenido se ajusta a la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*, o la norma que la reemplace.

El certificado contendrá, como mínimo, la identificación del proveedor y de la entidad certificadora; el alcance del plan, y el periodo de vigencia de la certificación el que no podrá ser superior a 24 meses. El requisito de idoneidad de la entidad certificadora deberá acreditarse de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2 de este Título.

b) Un informe de certificación del plan respectivo que dé cuenta, al menos, de lo siguiente:

³ La opción estará disponible en el formulario electrónico de la solicitud.

⁴ La certificación es el procedimiento mediante el cual un tercero independiente da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos contenidos en normas o especificaciones técnicas. El vocablo "entidad certificadora" empleado en esta Circular se refiere a aquellos organismos que prestan el servicio de certificación en los términos antes expuestos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- La realización del análisis del contexto de la organización. En particular, el informe debe contener: (i) el alcance del plan de cumplimiento, identificando las obligaciones de cumplimiento que incluye con una descripción del proceso que dio origen a la determinación de dichas obligaciones, sus participantes y acompañando la información documentada del proceso; (ii) la descripción de la metodología utilizada para la identificación, análisis y valoración de riesgos, fundamentando la elección de dicha metodología, describiendo la toma de decisión respecto de la elección de la metodología con identificación de los participantes y acompañando la información documentada de dicho proceso; (iii) la descripción del proceso de aprobación del plan de tratamiento de riesgos con identificación de los participantes y acompañando la información documentada relativa a este punto, y (iii) en materia de seguimiento y revisión de los riesgos, debe describir los canales o flujos de reporte, la frecuencia y modalidad de reporte, así como también los mecanismos o herramientas utilizadas para dicho fin.

- El compromiso de la organización. En particular, reportar: i) la designación del encargado de cumplimiento, sus atribuciones y responsabilidades, los recursos con que cuenta, sus competencias o formación, y el hecho de tratarse de una función exclusiva o no, o si se encuentra externalizada, en cuyo caso, describir el canal de supervisión o enlace con el tercero y de reporte, describiendo el proceso de la toma de decisiones sobre estas materias con identificación de los participantes, acompañando la información documentada sobre este punto; ii) los roles y responsabilidades que, en relación con el plan de cumplimiento, les corresponde a los órganos superiores y de control de la organización, describiendo la toma de decisiones al respecto, sus participantes y acompañando la información documentada que de cuenta de estas decisiones, y iii) la Política de Protección de los derechos del consumidor y demás políticas internas, relacionadas con el plan de cumplimiento, incluyendo la forma de comunicación -tanto al interior de la organización como al exterior-, archivo, accesibilidad, actualización de las mismas y el o los responsables, acompañando la información documentada que acredite lo anterior.

- La determinación de los objetivos de cumplimiento. En especial (i) describir cómo se relacionan dichos objetivos con la evaluación de riesgos y (ii) listar las acciones correspondientes a cada objetivo, con indicación de los recursos asignados a ellas y expresión del porcentaje que representan del presupuesto total del plan, adjuntando la información documentada que de cuenta de este punto.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- El tratamiento de las no conformidades e incumplimientos. En particular, describir las acciones que adoptará el proveedor para controlar, corregir o gestionar las consecuencias de las no conformidades e incumplimientos, incluyendo el proceso de determinación de responsabilidades (investigación) y participantes.
- La realización de la evaluación del desempeño del plan de cumplimiento. Especialmente, (i) describir las acciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación del plan; (ii) indicar las fuentes de opinión sobre el desempeño de cumplimiento y describir los métodos de recolección de información como, por ejemplo, el canal de quejas y reclamaciones o denuncias y el sistema de gestión de reclamos, así como el procedimiento asociado a estos mecanismos y su sistema de gestión; (iii) indicar el rol de auditoría interna o externa y los procedimientos para realizarla, y (iv) describir la estructura de los informes de cumplimiento, su frecuencia y línea de reporte.
- La realización del proceso de mejora del plan. En particular, explicitar las acciones de mejora continua del plan, definidas por el proveedor.

1.2 Idoneidad del organismo de inspección o entidad verificadora

Para acreditar su idoneidad, la entidad que emita una certificación de plan de cumplimiento deberá demostrar su competencia técnica e integridad profesional acompañando al Servicio, la siguiente información:

1.2.1 Información del organismo de inspección o entidad verificadora

- a) Identificación de la entidad: i) nombre o razón social y Rol Único Tributario; ii) domicilio principal, iii) número de teléfono, nombre, cargo y correo electrónico de la persona de contacto, y iv) nombre y número de cédula de identidad del o los representantes legales.
- b) Constitución de la sociedad: i) Copia de la escritura pública de constitución y copia de las escrituras de modificación, de corresponder; con las inscripciones y publicaciones que procedan, y un certificado de vigencia de la sociedad y de anotaciones marginales, con una antigüedad no superior a 30 días, y ii) Copia de la inscripción del extracto en el Registro de Comercio y de su publicación en el Diario Oficial o Certificado de Estatuto Actualizado emitido por el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

c) Información de los socios principales: i) Nombre y número de cédula de identidad, o razón social y Rol Único Tributario, tratándose de personas jurídicas, y ii) Profesión y nacionalidad, o giro social en caso de las personas jurídicas;

d) Declaración jurada del representante legal en que se señale el hecho de que la sociedad no ha sido condenada ni se encuentra demandada por infracción a las normas contenidas en la Ley N°20.169, que regula la Competencia Desleal; en el DL N°211, para la Defensa de la Libre Competencia; en el artículo 9 de la Ley N°20.416, sobre Normas Especiales para Empresas de Menor tamaño y por cualquiera de los delitos contemplados en el artículo 1º, inciso primero, de la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, o aquellas que las reemplazaren.

e) Declaración jurada del representante legal en que señala el hecho de que la sociedad realiza sus actividades con apego al principio de imparcialidad descrito en el numeral 1.2.3 de este título.

f) Esquema(s) de verificación que la entidad utilizará para el proceso de certificación.

1.2.2 Información del profesional responsable del proceso de certificación por cuenta del organismo de inspección o entidad verificadora

a) Nombre, número de cédula de identidad o pasaporte y nacionalidad.

b) Certificado o certificados que demuestren que la persona cuenta con una experiencia laboral no inferior a 2 años en actividades o cargos que requieren conocimientos relacionados con la gestión de riesgos o con la evaluación de procesos y los controles asociados a éstos; o de al menos un año en actividades o cargos relacionados con el diseño, implementación o certificación de programas o planes de cumplimiento, o de modelos de prevención de delitos de la Ley 20.393.

c) Copia autorizada del (i) título de abogado(a)⁵ o, (ii) del título emitido por una universidad o instituto profesional, de una carrera de al menos 8 semestres, cuyo programa curricular se encuentra acreditado ante la Comisión Nacional de Acreditación o por Agencias de Acreditación autorizadas por dicha Comisión, y que contempló, al menos al momento

⁵ La diferenciación entre el título de abogado y de otras profesiones se hace los para efectos de establecer los conocimientos específicos que deberá acreditar el profesional responsable de la certificación, además de su formación de base. Esto no impide que en el equipo a cargo del responsable de la certificación existan profesionales de distintas áreas que no cumplan todos los requisitos de experiencia o conocimiento exigidos al responsable.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de cursarlo, asignaturas relacionadas con la evaluación de procesos y los controles asociados a éstos, suficientes para ejercer adecuadamente su labor.

Aquellas personas que hayan obtenido su título en el extranjero, deberán revalidarlo u homologarlo a título equivalente en Chile, según corresponda. No se requerirá dicha validación u homologación si la persona se encuentra en posesión de una certificación profesional internacional en compliance o cumplimiento normativo vigente, en este caso, deberá acompañar copia de dicha certificación.

d) Certificado(s), diplomas u otros instrumentos que demuestren que la persona cuenta con formación académica posterior a la titulación, obtenida a través de seminarios, cursos, diplomados o posgrados, cuyos programas curriculares contemplaron al menos 80⁶ horas pedagógicas en asignaturas relacionadas con:

- Para el caso de la persona con título de abogado(a): (i) la administración de riesgos y los controles asociados a éstos y/o la Especificación Técnica INN/ET1 o su reemplazo, y (ii) la normativa legal, reglamentaria o administrativa que sea aplicable, según su alcance, al plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor de cuya certificación sea responsable.

- Para el caso de la persona con título de otras profesiones: (i) La Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor y/o la Especificación Técnica INN/ET1 o su reemplazo, y (ii) la normativa legal, reglamentaria o administrativa que sea aplicable, según su alcance, al plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor de cuya certificación sea responsable.

La formación académica también podrá acreditarse demostrando haber ejecutado al menos 80 horas pedagógicas en calidad de relator⁷ o docente de las asignaturas o materias indicadas precedentemente, según el título profesional que posea la persona responsable de la certificación.

La formación académica deberá estar actualizada, es decir, al menos 20 de las horas pedagógicas antes señaladas, deberán haber sido cursadas

⁶ El requisito de las 80 horas de formación específica posterior a la titulación debe incluir ambas materias indicadas en Circular con las referencias (i) y (ii), según el título profesional que posea el responsable de la certificación. El total de 80 horas pueden obtenerse en una combinación de tales materias. Asimismo, las horas pueden haberse cursado o dictado en calidad de relator o profesor (o una combinación de ambas). Para la acreditación de las horas, la documentación aportada debe indicar la materia y el número de horas asociadas.

⁷ Se entiende por relator aquel que expone, sobre algunas de las materias indicadas, en eventos de difusión o formación, tales como conferencias, seminarios, cursos, charlas, etc.

o dictadas en el periodo de doce meses anteriores a la fecha de solicitud de declaración de idoneidad.

e) Declaración jurada ante notario en que se señale el hecho de no haber sido condenado ni encontrarse bajo acusación formulada en su contra por delitos que atenten en contra del patrimonio de terceros o de la fé pública, cometidos en el territorio nacional o extranjero, o que tengan asignados una pena aflictiva en Chile o su equivalente en el extranjero.

1.2.3 Imparcialidad e independencia

Para asegurar la objetividad, imparcialidad e independencia de la certificación de un plan de cumplimiento, las entidades certificadoras no podrán realizar la evaluación de la conformidad a los siguientes proveedores:

a) Al mismo proveedor al que la entidad que certifica, o una relacionada a ésta, le prestó servicios de asesoramiento o consultoría para efectos del diseño o implementación de su plan de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor.

b) Al proveedor que pertenece al mismo grupo empresarial al que pertenece otro proveedor al que la entidad certificadora prestó servicios de asesoramiento o consultoría para efectos del diseño o implementación de su plan de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor.

c) Al proveedor que pertenece al mismo grupo empresarial que la entidad certificadora.

Los conceptos de grupo empresarial y relacionada a una entidad, se entenderán de conformidad al artículo 96 y siguientes de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

1.2.4 Procedimiento de acreditación y registro de las entidades certificadoras

Las entidades certificadoras que desean acreditar su idoneidad por primera vez, deberán presentar una solicitud al SERNAC en el formulario electrónico que para tal efecto se pondrá a disposición del público en la página web institucional, y acompañar la información indicada en los puntos 1.2.1 y 1.2.2 anteriores.

Recibida la solicitud, el SERNAC la someterá a un examen de admisibilidad consistente en una revisión de los antecedentes acompañados a la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

postulación para verificar que se encuentren todos aquellos requeridos en esta Circular. Como resultado de este examen, el SERNAC emitirá una resolución declarando "inadmisible" o "admisible" la solicitud, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma. El SERNAC comunicará el resultado del examen a la entidad certificadora, a través del correo electrónico de contacto indicado en el formulario. Cuando la postulación sea declarada inadmisibile, la resolución incluirá los motivos⁸.

Declarada admisible la solicitud, el SERNAC se pronunciará sobre el fondo de la misma en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la declaración de admisibilidad. El Servicio podrá solicitar clarificaciones o rectificaciones sobre los antecedentes acompañados, notificando este hecho a la entidad y otorgando un plazo para tal efecto, el que no podrá ser superior a 10 días hábiles. El procedimiento se suspenderá durante dicho plazo y se reiniciará al día siguiente hábil de aquel en que se evacuen las rectificaciones solicitadas.

Al término del proceso de evaluación de la solicitud, y en concordancia con los principios de transparencia y publicidad, de economía procedimental y de celeridad contemplados en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos; el Servicio dictará una resolución declarando la idoneidad de la entidad certificadora y la incorporará en un Registro dispuesto para dichos efectos en la página web del Servicio. El Registro contendrá, al menos, la identificación de la entidad, la fecha de la resolución que declara la idoneidad y el hecho de encontrarse su inscripción vigente o suspendida, en este último caso, indicando la fecha de suspensión. El Registro se actualizará al día siguiente hábil de aquel en que se produzca un cambio en la información que consigna.

La declaración de idoneidad hecha de acuerdo al procedimiento antes señalado tendrá una vigencia de 18 meses contados desde la fecha de la resolución que la otorga. Para renovarla, la entidad certificadora deberá comprobar ante el SERNAC, la circunstancia de haberse acreditado conforme con la norma internacional ISO/IEC 17.020⁹, de acuerdo a un esquema de acreditación validado con SERNAC.

La solicitud de renovación estará disponible en línea en la página web del Servicio y deberá acompañarse de los antecedentes fundantes. El SERNAC se pronunciará sobre la solicitud en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente hábil posterior a su recepción. El Servicio podrá solicitar clarificaciones o rectificaciones sobre los antecedentes

⁸ La entidad podrá presentar una nueva solicitud posteriormente.

⁹ La acreditación también podrá verificarse de acuerdo a alguna de las versiones oficiales de la norma citada, de aplicación en el país que corresponda.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

acompañados, notificando este hecho a la entidad y otorgando un plazo para tal efecto, el que no podrá ser superior a 10 días hábiles. El procedimiento se suspenderá durante dicho plazo y se reiniciará al día siguiente hábil de aquel en que se evacuen las rectificaciones solicitadas.

Al término del proceso de evaluación de la solicitud, el Servicio dictará una resolución declarando la renovación de la idoneidad de la entidad certificadora e incorporará este hecho en el Registro¹⁰.

1.2.5 Suspensión o pérdida de idoneidad

El organismo de inspección o entidad verificadora perderá su idoneidad, y el Servicio podrá eliminarla del Registro, por las siguientes causales:

a) Por extender certificación a uno o más proveedores en contravención al principio de imparcialidad establecido en el numeral 1.2.4 del presente Título.

b) Por haber sido sancionada por infracción a las normas contenidas en la Ley N°20.169, que regula la Competencia Desleal; en el DL N°211, para la Defensa de la Libre Competencia; en el artículo 9 de la Ley N°20.416, sobre Normas Especiales para Empresas de Menor tamaño, y por cometer cualquiera de los delitos contemplados en el artículo 1º, inciso primero, de la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, o aquellas que las reemplazaren. La inscripción en el Registro se suspenderá por el periodo en que la entidad se encuentre demandada o sometida a proceso por las infracciones o delitos antes señalados. La entidad deberá comunicar al Servicio esta circunstancia dentro de los 5 días posteriores a su notificación.

Asimismo, la inscripción se suspenderá por seis meses cuando la entidad certificadora acumule un total de tres solicitudes de aprobación de planes de cumplimiento cuya certificación haya realizado y respecto de las cuales el Servicio haya requerido rectificaciones o hubieren sido rechazadas, en un periodo de doce meses contado desde la fecha de la primera solicitud de rectificación o resolución de rechazo. La suspensión se comunicará por correo electrónico a la persona de contacto indicada por la entidad certificadora en el formulario de solicitud de declaración de idoneidad.

Pasados los seis meses desde dicha notificación, la entidad certificadora podrá revalidar su inscripción acompañando al Servicio los documentos que acrediten que el o los profesionales responsables de la certificación

¹⁰ La entidad deberá tener en consideración estos plazos a efectos de presentar su solicitud de renovación con la debida anticipación al vencimiento de su declaración de idoneidad.

de los planes cuya solicitudes de aprobación fueron objeto de rectificaciones o hubieren sido rechazadas; cursaron al menos 20 horas pedagógicas en las materias que correspondan, según el título profesional que posea¹¹, cursadas o dictadas en el periodo posterior a su suspensión.

Las certificaciones vigentes extendidas con anterioridad a la fecha de la notificación de la resolución que ordena la suspensión o cancelación de la declaración de idoneidad de la entidad certificadora (y, por tanto, su registro), serán válidas y podrán ser utilizadas por los proveedores que las hayan contratado para acogerse al procedimiento abreviado que establece esta Circular.

1.3 Tramitación de la solicitud de aprobación del plan de cumplimiento

El Servicio se pronunciará sobre la solicitud de aprobación dentro del plazo legal, en el sentido del artículo 27 de la Ley N° 19.880, es decir, hasta seis meses contados desde el día siguiente a su ingreso.

La solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento será acogida si, de los antecedentes aportados, el Servicio concluye que ésta se ajusta a los requerimientos establecidos en el título primero de esta Resolución.

Cuando los antecedentes presentados incurran en alguna omisión o requieran clarificación, y tales observaciones puedan ser subsanadas sin mayor intervención al plan¹², el SERNAC solicitará al proveedor su rectificación y le otorgará un plazo para tal fin, el que no podrá ser superior a 30 días hábiles. La solicitud de rectificación se notificará por correo electrónico al proveedor y suspenderá el plazo del procedimiento de aprobación desde el día siguiente a aquel en que se envíe.

La rectificación deberá ser ingresada al Servicio, acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanudará desde el día siguiente hábil a aquel en que se presentare la rectificación.

En el evento que la rectificación no se presentare en el plazo indicado, o que las compleciones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si de los antecedentes acompañados se concluye que el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el título I de esta Resolución, el SERNAC dictará una resolución rechazando

¹¹ Ver punto 1.2.2.

¹² La solicitud de rectificación sólo procederá cuando los antecedentes aportados por el proveedor incurran en una omisión menor o requieran clarificación. Los errores o defectos de fondo en los antecedentes aportados darán lugar al rechazo de la solicitud de aprobación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fundadamente la aprobación del plan. En este caso, el proveedor podrá presentar una nueva solicitud de aprobación una vez subsanadas las razones que dieron origen al rechazo.

El acto administrativo que resuelva una solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en la solicitud.

Los plazos indicados en este título son de días hábiles administrativos, suspendiéndose los días sábado, domingos y festivos. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique el acto de que se trate.

Si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminarse el plazo, se entenderá que expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

2. Del procedimiento general

El proveedor podrá solicitar al Servicio la aprobación de un plan de cumplimiento conforme al procedimiento general cuando no cuente con la certificación de dicho plan. En este caso, el SERNAC, para cumplir el principio de imparcialidad en el sentido de la introducción de este acto administrativo, contratará la elaboración de un informe técnico emanado de terceros que permitan el análisis del plan de cumplimiento, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor.

Para acceder al procedimiento general, el proveedor deberá consignar en el formulario de solicitud de aprobación, al menos, la siguiente información:

- Identificación de la organización: nombre o razón social y Rol Único Tributario; domicilio principal, y nombre y número de cédula de identidad o pasaporte del o los representantes legales,
- Número de teléfono, nombre, cargo y correo electrónico de la persona de contacto,
- Giro comercial y mercado en que participa,
- Tamaño de la empresa¹³ y presencia territorial¹⁴,
- Descripción del alcance del plan de cumplimiento que solicita aprobar, con especial mención a las obligaciones de cumplimiento que incluye.

¹³ De acuerdo a la nomenclatura utilizada por el Servicio de Impuestos Internos para la clasificación de empresas por tamaño.

¹⁴ Su carácter de local, regional, nacional o transnacional.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El Servicio, antes de ingresar la solicitud de aprobación, la someterá a un procedimiento de priorización.

2.1 Priorización

En cumplimiento de su función pública, SERNAC debe actuar -entre otros- conforme a los principios de servicialidad y de eficiencia. Así, al velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor¹⁵, el Servicio debe atender las necesidades de la comunidad al límite de sus posibilidades. En el desarrollo de esa labor, debe ser capaz de atender previamente ciertas materias que por su naturaleza y/o por las circunstancias que la rodean, presentan mérito para preceder a otras en la intervención de SERNAC.

La priorización seguirá los siguientes criterios: técnica, teleológica, necesaria y proporcional.

- Será técnica, si al ejecutar la priorización se fomenta el cumplimiento de la norma de la LPDC cuyo objeto es un derecho de los consumidores.
- Será teleológica, si el fin que se persigue con la priorización es legítimo en el sentido legal de la expresión, es decir, que con esa medida se pretenda promover el cumplimiento de un derecho de los consumidores consagrado en la LPDC.
- Será necesaria, si entre todas las medidas disponibles para el logro del fin antes descrito, la priorización sea la medida menos lesiva para los derechos de los administrados cuyos casos no son priorizados.
- Finalmente, será proporcional, si la magnitud de la satisfacción del fin que anima la priorización sea igual o superior a la envergadura de la afectación o sacrificio del derecho de los administrados no priorizados.

De forma adicional a los criterios de priorización, se ponderará particularmente la condición de micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, conforme al principio que infunde el tratamiento especial que establece para tal efecto la propia Ley N° 19.496.

De esta forma, el Servicio, en el cumplimiento de su deber de actuar de forma imparcial y a la vez haciendo uso eficiente de sus limitados

¹⁵ Esto es la regulación sobre las relaciones entre proveedores y consumidores, las infracciones en perjuicio del consumidor y del procedimiento aplicable en estas materias.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

recursos, someterá las solicitudes de aprobación de planes de cumplimiento a un proceso de priorización de acuerdo con los criterios antes señalados, abordando un enfoque de riesgo¹⁶ y teniendo a la vista las restricciones presupuestarias vigentes para el periodo en que se presentan las solicitudes.

La priorización se realizará en los meses de marzo y agosto de cada año, con las solicitudes recibidas hasta el último día del mes anterior a tales meses.

Las solicitudes no priorizadas se incorporarán a las solicitudes recibidas posteriormente para ser consideradas, en conjunto con aquellas, en el proceso de priorización siguiente.

El Servicio notificará al proveedor el resultado del procedimiento de priorización al correo electrónico de contacto indicado en la solicitud de aprobación.

2.2 Contratación de los informes técnicos

Habida cuenta la especificidad de la materia y de la alta calificación técnica que se requiere para el diseño e implementación de un plan de cumplimiento, el SERNAC, para los casos de este título deberá adquirir para sí los informes técnicos que sean necesarios para asumir la tarea de aprobar un plan de cumplimiento resguardando los principios de imparcialidad y eficiencia antes mencionados.

Para la contratación de estos servicios, el SERNAC considerará a aquellas entidades certificadoras que hayan acreditado su idoneidad de acuerdo con lo establecido en esta Circular, con el objeto de que emitan un informe cuyo contenido se ajuste a lo solicitado en la letra b) del punto 1.1.

Con todo, el gasto realizado por un órgano de la administración pública podrá realizarse única y exclusivamente cuando se cuente con disponibilidad en la glosa presupuestaria correspondiente al efecto para el año ejecución. De verificarse lo anterior, el proceso de compra deberá someterse a la tramitación administrativa prescrita en la regulación sobre administración financiera del Estado, lo mismo que a las disposiciones sobre compras públicas que prescribe la Ley N°19.886 y su reglamento.

¹⁶ En la asignación de recursos destinados a sus actividades, el SERNAC realiza un análisis en función de los riesgos, focalizándose en mercados, submercados y/o proveedores donde el Servicio haya identificado riesgos de potenciales vulneraciones a derechos a los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta manera, una vez realizada la priorización y según la disponibilidad presupuestaria al afecto, el Servicio procederá a la adquisición de dichos informes técnicos.

Conforme las reglas generales antedichas, se ajusta a derecho que el Servicio, en ejercicio de la potestad provisional, en el sentido del artículo 32 de la Ley N°19.880, adopte las medidas que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, como por ejemplo, la suspensión del procedimiento.

Una vez contratado el informe respectivo, el SERNAC notificará al proveedor la identidad de la entidad certificadora encargada de realizar el informe respecto de su plan de cumplimiento. Dicha entidad se comunicará directamente con el proveedor cuyo plan le ha sido encargado evaluar, a objeto de recabar la información y realizar las actividades que sean necesarias para llevar a cabo su cometido.

El proveedor que optará por el procedimiento general aquí indicado, se compromete a prestar colaboración a la entidad contratada para que ésta pueda ejercer la tarea encomendada.

Si por circunstancias atribuibles al proveedor, la entidad certificadora no puede evacuar su informe en el plazo establecido en el contrato con SERNAC o bien dicho informe resulta incompleto, la entidad certificadora deberá informar este hecho al SERNAC acompañando los antecedentes que le sirvan de sustento. En tal caso, el SERNAC podrá dictar resolución rechazando fundadamente la solicitud de aprobación del plan.

2.3 Del inicio del procedimiento de aprobación y su tramitación

Sólo una vez evacuado el informe técnico respectivo, obtenido por el Servicio en la forma señalada en los numerales anteriores, se iniciará el proceso de aprobación del plan de cumplimiento, de acuerdo con las reglas que siguen.

Recibido el informe técnico, el Servicio notificará al proveedor de este hecho y le solicitará acompañar, dentro de los 15 días hábiles siguientes, la declaración jurada a que hace mención el numeral 2 del Título I de esta Circular. Al día siguiente hábil de recibida esta declaración, el Servicio notificará al proveedor del inicio del procedimiento de aprobación, por medio de correo electrónico a aquel indicado por el proveedor en el formulario de la solicitud.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Iniciado el procedimiento, el Servicio se pronunciará sobre la solicitud dentro del plazo legal, en el sentido del artículo 27 de la Ley N°19.880, es decir, hasta seis meses contados desde el día siguiente a la notificación del inicio.

La solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento será acogida si, de los antecedentes aportados, el Servicio concluye que éste se ajusta a los requerimientos establecidos en el título primero de esta Resolución.

Cuando los antecedentes presentados incurran en alguna omisión o requieran clarificación, y tales observaciones puedan ser subsanadas sin mayor intervención al plan, el SERNAC solicitará al proveedor su rectificación y le otorgará un plazo para tal fin, el que no podrá ser superior a 30 días hábiles. La solicitud de rectificación se notificará por correo electrónico al proveedor y suspenderá el plazo del procedimiento de aprobación desde el día siguiente a aquel en que se envíe.

La rectificación deberá ser ingresada al Servicio acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanudará desde el día siguiente hábil a aquel en que se presentare la rectificación.

En el evento que la rectificación no se presentare en el plazo indicado, o que las omisiones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si de los antecedentes aportados se concluye que el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el título I de esta Resolución, el SERNAC dictará una resolución rechazando fundadamente la aprobación del plan.

El acto administrativo que resuelva una solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en la solicitud.

Los plazos indicados en este título son de días hábiles administrativos, suspendiéndose los días sábado, domingos y festivos. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique el acto de que se trate.

Si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminarse el plazo, se entenderá que expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

III. Vigencia de la aprobación de un plan

La aprobación de un plan de cumplimiento podrá tener una vigencia de hasta 24 meses, según lo determine el Servicio de acuerdo con los antecedentes acompañados¹⁷, el alcance del plan y las características particulares del proveedor¹⁸. El plazo de vigencia se contará desde la fecha del acto aprobatorio.

Para renovar dicha vigencia, el proveedor deberá presentar una solicitud ante el SERNAC, acreditando el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Circular para la aprobación original y seleccionando el procedimiento al que desee someterse.

La tramitación de dicha solicitud se realizará en la misma forma y condiciones establecidas en esta Circular para la aprobación original, según el procedimiento que elija el proveedor.

El proveedor deberá tener en consideración los plazos involucrados en el procedimiento de su elección a fin de ingresar su solicitud de renovación con la debida anticipación.

IV. Publicidad de las aprobaciones

El SERNAC mantendrá un registro o listado de planes aprobados disponible en el sitio web institucional que contendrá, al menos, la identificación del proveedor, el número y fecha de acto que aprueba el plan, la vigencia de la aprobación y el alcance del plan aprobado¹⁹. No se permitirá por parte de los proveedores otra forma de publicidad, sea informacional, promocional o publicitaria, que la sola referencia directa, pura y simple a este registro.

Al término de la vigencia de la aprobación de un plan, si ésta no ha sido renovada, se eliminará del listado.

El SERNAC se reserva las acciones que correspondan contra el proveedor en caso de detectar mal uso o instrumentalización de la marca SERNAC y los Planes de Cumplimiento en normas de protección al consumidor en publicidad que induzca o pueda inducir a error o engaño a los consumidores.

¹⁷ Para establecer la vigencia de la aprobación, en el caso del procedimiento abreviado, el SERNAC tendrá a la vista la vigencia de la certificación.

¹⁸ Por ejemplo, en relación con el nivel de riesgo, tamaño, giro y complejidad de la organización.

¹⁹ En el caso de los planes sometidos a procedimiento abreviado, se incluirá un link al certificado.

V. Tratamiento de la información acompañada durante el procedimiento de aprobación

Con el fin de resguardar el deber de imparcialidad que debe regir los procedimientos administrativos, a la vez que fomentar la adopción de planes de cumplimiento como herramienta eficiente para crear una cultura organizacional en favor del respeto de los derechos de los consumidores, el SERNAC encarga el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento a funcionarios cuya coordinación depende directamente de la Subdirección Nacional y serán independientes de las subdirecciones encargadas de los mecanismos de protección.

Por otro lado, la Ley N°19.496 prescribe que los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, incluso después de haber dejado el cargo. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 59 ter de dicho cuerpo legal. Dichas normas se refuerzan con sanciones penales ya que una contravención a las mismas hace aplicable los tipos penales previstos en los preceptos bajo los artículos 246 a 247 bis del Código Penal.

El SERNAC reconoce que los planes de cumplimiento y la información documentada relativa a estos, dada su naturaleza, contienen información del proveedor cuya divulgación a terceros puede afectar sus derechos comerciales y económicos, presupuestos reconocidos como causal de secreto o reserva en los artículos 20 y 21 de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información. Por ello, este Servicio instruye a los funcionarios encargados del procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento que, cuando el proveedor lo solicite, se trate como reservados determinados antecedentes acompañados, que cumplan con el requisito de contener información del proveedor cuya divulgación a terceros puede afectar sus derechos comerciales y económicos. Para ese efecto, el proveedor deberá fundar su solicitud e identificar dicha información. El Servicio adoptará las medidas para resguardar la información que pueda afectar los derechos comerciales, económicos o comerciales del proveedor, dentro del marco legal respectivo.

Al término del procedimiento, el proveedor podrá solicitar la destrucción o eliminación de la información antes señalada, por medio de una comunicación escrita al Servicio.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de Planes de Cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley N° 19.496"



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas
Ignacio Del
Villar Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2020.12.09
11:18:55 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JCB / FBC / CDN / ALR / LDB

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.
- Oficina de partes.