

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE  
DEBERES LEGALES Y BUENAS PRÁCTICAS PARA  
LAS PARTES LITIGANTES DURANTE LA  
TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA  
DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO Y DIFUSO  
DE LOS CONSUMIDORES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 71**

**SANTIAGO, 05 DE FEBRERO DE 2021**

**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 que le corresponde vigilar.

3.- Que, la Ley N° 19.496 establece normas procesales especiales en relación a la comparecencia de los legitimados activos, en virtud de las cuales cualquiera de ellos puede comparecer a un procedimiento colectivo ya iniciado. En ese orden, deben someter su accionar a ciertas reglas de conducta y principios jurídicos básicos no expresamente establecidos en dicho cuerpo normativo, como por ejemplo, que debe asumir la estrategia jurídico procesal del demandante, aceptando todo lo obrado por ese último, viéndose vedado de perseguir fines y pretensiones particulares, ajenas a las que defiende el actor.

4.- Que, en efecto, es una necesidad del Servicio determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores. Entre esas materias se encuentran el ámbito de aplicación de las reglas que velan por una adecuada utilización del Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores del Párrafo 3° del Título IV Ley N° 19.496, entendiendo como elemento esencial que exista un legítimo y real interés de todos y cada uno de los legitimados activos que recurren a la jurisdicción invocando la representación de los consumidores. Lo anterior, se ve reforzado por la necesidad de velar por el adecuado cumplimiento del objetivo tutelar de estos procedimientos judiciales, en función de restablecer los intereses jurídicamente protegidos de los consumidores que se puedan haber visto afectados por infracciones masivas, y del objetivo de prevención especial y general de la aplicación de sanciones de multas a beneficio fiscal que sean proporcionales a la conducta. Lo anterior, por medio del ejercicio de la jurisdicción en el proceso, conforme a los principios procesales que infunden este tipo de procedimientos colectivos con efecto *erga omnes*, como el principio de veracidad, buena fe procesal, inquisitivo y de protección, tanto a la luz de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081, como la situación de actual pandemia, en que se han incrementado sustantiva y cualitativamente los problemas de consumo masivo, dadas las nuevas asimetrías generadas para los consumidores.

5.- Que, por su parte, la Ley N° 19.496, establece ciertas prohibiciones e incompatibilidades para los legitimados activos, tanto para las Asociaciones de Consumidores como el propio Servicio. Entre otras, en relación a percibir donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas de empresas proveedores o agrupaciones de proveedores o empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores, como aparece en sus artículos 8° y 60, llegando incluso a la cancelación de la personalidad jurídica de las primeras, cuya sanción se señala procedería sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan. Asimismo, se prevén sanciones para los proveedores, sean personas naturales o jurídicas, o para alguno de sus administradores, que hayan sido formalizados por un delito que afecta a un colectivo de consumidores, al tenor del artículo 55 C. A la vez, se sanciona con multas a quienes interpongan ante tribunales una denuncia o demanda temeraria o que carezca de fundamento plausible, y al abogado que las patrocina conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales. Lo anterior, es sin perjuicio que el referido cuerpo normativo no se refiere en forma expresa a las sanciones aplicables a los representantes y/o patrocinantes de legitimados activos que comentan el fraude procesal en este tipo de procedimientos.

6.- Que, por otra parte, los principios de la Ley N° 19.496 de promoción de la participación ciudadana para la adecuada defensa de los derechos de los consumidores, a través de la asociaciones de consumidores las que, conforme a la normativa comprende la posibilidad de interponer, tramitar y conciliar acciones colectivas en calidad de legitimados activos, proscriben categóricamente que un proveedor pacte, suscriba o acuerde cualquier tipo de beneficio para estas asociaciones, salvo los correspondientes al reembolso de costas judiciales en la forma dispuesta por el legislador y en el marco de dichos procesos. Lo anterior emana, entre otras disposiciones, de la prohibición expresa orden a que "empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores" efectúen "donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas" de cualquier naturaleza a cualquiera de las asociaciones de consumidores constituidas, conforme prescribe la referida ley (artículo 9 letra d), entendiendo que comprende todo acto, contrato o negocio jurídico que persiga unos mismos efectos patrimoniales prohibidos por el legislador, por vía del fraude de ley.

7.- 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.

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

### **RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** la Circular Interpretativa sobre buenas prácticas y deberes legales exigibles para las partes litigantes en la tramitación de procedimientos para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS Y DEBERES LEGALES EXIGIBLES PARA LAS PARTES LITIGANTES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO Y DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES.**

La Ley N° 19.496 (en adelante LPDC) establece la protección de derechos colectivos y difusos, a través de acciones judiciales supraindividuales basadas en el sistema de *opt out*, que persiguen reparar, indemnizar, compensar, restituir, entre otras funciones, con *efecto erga omnes* a todos los consumidores afectados en un mismo proceso judicial declarativo y sancionatorio. El valor de dichos procedimientos judiciales contenciosos, principal herramienta de *enforcement* y disuasión, es que en ellos confluyen tanto las acciones contravencionales, de sanción y cese, como los remedios civiles, es decir, nulidad, restitución, reparación, compensación e indemnización, así como de resolución o pretensión de cumplimiento del contrato. Con ello, se busca no sólo el resarcimiento de los daños patrimoniales como extrapatrimoniales, sino que también la determinación de la conducta infraccional, su cese efectivo y la aplicación de multas disuasivas y proporcionales, según la naturaleza, disvalor y efecto lesivo de la conducta de los proveedores que generó el daño.

De esta manera, nuestra legislación ha adoptado un sistema de protección de los derechos de los consumidores basado en procesos de interrelación compleja en que concurren distintos actores: a) privados, que resguardan intereses propios o ajenos; b) públicos y del Estado, que actúa a través de la judicatura, conociendo y resolviendo causas de interés individual, general y de intereses colectivos y difusos; c) un servicio público que defiende a los consumidores; y d) los organismos legislativos y colegislativos consagrados. Así, el sistema reposa, en lo disuasivo, en el ejercicio de acciones judiciales que buscan tutelar ante el órgano jurisdiccional los intereses de los consumidores afectados frente a proveedores infractores.

En la actualidad, la LPDC le otorga al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC o Servicio), a las Asociaciones de Consumidores (en adelante ADC) la legitimación activa respecto de las acciones supraindividuales de protección a los consumidores. Junto con ello, agrega a un grupo de 50 o más consumidores afectados en un mismo interés, debidamente individualizados.

El SERNAC como las ADC, en su rol fiduciario y de función pública, representan intereses colectivos de manera general, fundando su legitimación activa en su posición de garantes de un adecuado desarrollo del proceso, que culmina con un acto jurídico procesal que resuelve el conflicto de relevancia jurídico-social colectivo, y que tiende a restablecer la paz social por vía del proceso.

No obstante lo anterior, mientras el SERNAC en su calidad de legitimado activo, no requiere acreditar ninguna representación especial para con los consumidores, pues se entiende que la tiene por derecho propio, la LPDC establece una serie de requisitos para que las ADC puedan actuar en representación del colectivo afectado. Así, deberán haber estado constituidas con a los menos seis meses de anterioridad a la presentación de la acción y deberán contar con la debida autorización de su directorio para presentar la demanda respectiva.

La presente Circular abordará, en primer lugar, la interrelación de dichos actores estableciendo buenas prácticas o principios de conducta mínimos, esperables en el marco del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. En segundo lugar, nos referiremos a la figura de estafa o fraude procesal en perjuicio de los consumidores y su eventual ocurrencia en procedimientos colectivos. En tercer y último lugar, se darán lineamientos generales respecto del actuar de este Servicio frente a casos que pudiesen constituir fraude o estafa procesal.

## **I. DEBERES LEGALES Y BUENAS PRÁCTICAS ESPERABLES DE LOS LITIGANTES EN EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES**

En el seno del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil celebrado con fecha 05 de diciembre 2018<sup>1</sup>, bajo el amparo de la Ley N° 20.500, se propone un catálogo de buenas prácticas en juicios colectivos, el cual fue suscrito por sus miembros con fecha 17 de enero de 2019, a fin de constituir un mecanismo de autorregulación y estándar deseable para la adecuada y debida interacción entre los legitimados activos en las causas colectivas, atendido la falta de regulación en la época.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 y en relación con algunas discusiones que se han suscitado en tribunales sobre el correcto alcance y sentido de las normas que regulan el procedimiento colectivo, este Servicio estima necesario profundizar sobre la materia, por lo que en este apartado se desarrollarán aquellas buenas prácticas, a la luz de la Ley N° 19.496.

---

<sup>1</sup> El Acta de la sesión a la que se refiere este apartado se encuentra en [https://www.sernac.cl/portal/620/articulos-55186\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/620/articulos-55186_archivo_01.pdf)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 1. En relación con los legitimados activos

El artículo 51 N° 1 de la LPDC prescribe que los juicios colectivos podrán ser iniciados por demanda del SERNAC, las ADC o un grupo de 50 o más consumidores afectados en un mismo interés.

Las acciones colectivas se caracterizan por la extensión de los efectos de la resolución que pone fin al proceso a aquellos sujetos que, encontrándose en una situación jurídico-material idéntica o análoga a la de las partes procesales, no hayan manifestado expresamente su voluntad de quedar excluidos de los resultados del mismo<sup>2</sup>. Esto es lo que se conoce como el modelo o sistema *opt-out*, recogido por nuestra legislación derivado del efecto *erga omnes*.

Por tanto, que un consumidor individualmente considerado no sea legitimado activo en las acciones colectivas no significa que su resultado no produzca efectos para él, sino sólo que la LPDC consideró que su actuación no es indispensable para el desarrollo del juicio. Lo anterior, en caso alguno obsta a que un consumidor se beneficie de los efectos del mismo, de encontrarse en la situación que dio origen al procedimiento.

La historia de la Ley N° 20.543, que modificó el artículo 53 de la LPDC, dejó en evidencia que el espíritu del legislador fue reglamentar el derecho de los consumidores afectados para comparecer en el juicio o conservar sus derechos dentro de un término fatal, mas no de los legitimados activos para hacerse parte<sup>3</sup>.

*A este respecto, la literatura especializada expresa que "la publicidad de la admisibilidad de la acción colectiva reviste una importancia capital de cara a los efectos que producirá la sentencia dictada en el proceso, puesto que al producir efecto erga omnes, vinculará a todos los miembros del grupo. De ahí entonces que las oportunidades para que los consumidores se hagan parte en el proceso resultan fundamentales, no sólo para aquellos que deseen efectivamente intervenir en el mismo, sino también para aquellos que, haciendo reserva de sus acciones, no desean verse afectados por la sentencia colectiva en un plazo de 20 días contados desde la publicación del aviso"<sup>4</sup>.*

Ahora bien, en lo que dice relación con el momento en que los legitimados activos podrán comparecer, la ley no contiene una regla específica, debiendo estar a lo que a su respecto establecen las normas procesales generales. Así, los legitimados activos podrán iniciar una demanda colectiva o bien concurrir a un proceso ya iniciado por otro legitimado, debiendo para ello hacerse parte.

<sup>2</sup> NEIRA, Ana María (2019): "Tutela colectiva y principios procesales. Las necesarias limitaciones del principio dispositivo en los procesos colectivos", Revista Ius et Praxis, Año 25, N° 1, p. 202.

<sup>3</sup> Historia de la Ley N° 20.543, p. 26, disponible en [https://www.bcn.cl/historiadelaLEY/fileadmin/file\\_ley/4512/HLD\\_4512\\_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf](https://www.bcn.cl/historiadelaLEY/fileadmin/file_ley/4512/HLD_4512_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf)

<sup>4</sup> AGUIRREZABAL, Maite (2014): "Artículo 53" en Barrientos, Francisca (edit.), La Protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores (Santiago, Ed. Thomson Reuters), p. 1.037.

Por su parte, el artículo 51 N° 3 prescribe que *"Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo podrá hacerse parte en el mismo. Asimismo, podrá comparecer cualquier consumidor que se considere afectado para el solo efecto de hacer reserva de sus derechos"*<sup>5</sup>. No cabe duda, que tanto el SERNAC como las ADC y los grupos de más de 50 consumidores afectados en el mismo interés y debidamente individualizados, podrán hacerse parte en un juicio colectivo ya iniciado, sin limitación en lo que dice relación con un momento específico.

La interpretación antedicha ha sido recogida por nuestros tribunales de justicia. Así, podemos mencionar la sentencia de 4 de febrero de 2015, dictada por el 4° Juzgado Civil de Valparaíso, en la causa caratulada "CONADECUS con ESVAL", Rol C-2287-2013. En ella, SERNAC solicitó hacerse parte como tercero coadyuvante, a lo cual el demandado se opuso por considerarla extemporánea en virtud de lo dispuesto en el artículo 53 de la LPDC. Ante ello, el tribunal resolvió en carácter de *obiter dictum* que: *"... de acuerdo con las normas legales antes mencionadas, siendo efectivo que el plazo de 20 días hábiles se refiere a los consumidores afectados, por lo que no alcanza a la eventual intervención que pueda hacer Sernac y, entonces, conforme al artículo 51 de la referida Ley su escrito en que se hace parte en estos antecedentes no es extemporáneo y, por lo tanto, se rechaza la reposición interpuesta a lo principal de fojas 181"*<sup>6</sup>.

Respecto de las facultades de los legitimados activos una vez se hayan hecho parte de conformidad lo señalado anteriormente, la LPDC no establece reglas de comparecencia especiales, por lo que deberá estarse a las contenidas en el Código de Procedimiento Civil (en adelante, CPC) y la Ley N°18.120.

En lo que se refiere a los terceros que actúen en el juicio coadyuvando al actor, el artículo 23 inciso 2° del CPC en relación con el artículo 16 del mismo cuerpo legal, establecen que el tercero coadyuvante deberá someter su actuar a la estrategia jurídico procesal del demandante, continuando el juicio en el estado en que se encuentre, sin entorpecer la marcha regular del mismo reconociendo, por tanto, todo lo obrado hasta ese momento por el actor principal sentido, este tipo de terceros, persiguen fines y pretensiones concordantes a las que defiende el actor y respecto de las cuales se adhiere.

En lo que dice relación con la legitimación activa de Sernac, el inciso quinto del artículo 53 B de la LPDC establece una norma especial al prescribir que *"En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día (...) Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal"*.

De una lectura armónica de la normativa procesal y de consumo, se desprende que por aplicación de las normas generales, los legitimados activos distintos del SERNAC no podrán disponer libremente del curso de la acción ejercida, al menos en lo que se refiere a su término por medio de un equivalente

<sup>5</sup> Notamos cómo el legislador de consumo distingue entre legitimado activo y consumidor.

<sup>6</sup> El SERNAC se ha hecho parte en diversos momentos del iter procesal, así en el juicio colectivo caratulado "CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro", Rol C-29214-2015, tramitado ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, este Servicio compareció en etapa de conciliación, mientras que en el juicio colectivo "CONADECUS con Banco Estado", Rol 2568-2012, el SERNAC se hizo parte cuando la causa se encontraba en relación para ante la Corte Suprema.



jurisdiccional, mientras que este Servicio está facultado, por aplicación de la norma contenida en la LPDC, para seguir con la acción, pudiendo incluso asumir una estrategia procesal diversa a la del actor, permitiéndole continuar con la tramitación de las acciones ejercidas incluso en caso que aquel haya decidido no perseverar o haya llegado a acuerdo con el demandado, prescribiendo además la obligación del Tribunal de notificar al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento para lo dispuesto en el N° 9 del artículo 51 de la LPDC. Dicha facultad especial del SERNAC, dice relación directa con la representación que éste detenta respecto del Estado para proteger los derechos de los consumidores.

La representación de los derechos de los consumidores, es un criterio fundamental para determinar si el actuar del legitimado activo como tercero coadyuvante es beneficioso o no para el devenir de la acción colectiva que se trate, tanto así que el mismo artículo 51 N° 7, en su párrafo final establece *“El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación”*. Apreciamos, entonces, como el legislador de consumo consagra la necesidad que el juez asuma un rol de garante y verifique, incluso de oficio, la “idoneidad” de la representación del interés colectivo o difuso de que se trate, pudiendo revocar un mandato judicial debidamente otorgado.

En este mismo sentido, el Código Modelo de procesos colectivos para Iberoamérica reconoce el rol activo de la judicatura, en lo que dice relación con la representatividad de los legitimados activos, señalando en su artículo 2 párrafo 2º: *“En el análisis de la representatividad adecuada el juez deberá analizar datos como: a- la credibilidad, capacidad, prestigio y experiencia del legitimado; b- sus antecedentes en la protección judicial y extrajudicial de los intereses o derechos de los miembros del grupo, categoría o clase; c- su conducta en otros procesos colectivos; d- la coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo, categoría o clase y el objeto de la demanda; e- el tiempo de constitución de la asociación y la representatividad de ésta o de la persona física respecto del grupo, categoría o clase.”* Dicho deber de análisis de representatividad se extiende, de conformidad con lo dispuesto por su párrafo 3º, en cualquier tiempo y grado del procedimiento.

Del mismo modo, la Corte Suprema, en la sentencia dictada en la causa Rol N° 44.484-2017, de 17 de mayo de 2018, caratulada “Corporación Nacional de Consumidores con CMPC TISSUE S.A., Papeles Industriales LTDA”, que en su considerando octavo rechazó, *obiter dictum*, la solicitud de hacerse parte de un grupo de consumidores señalando que *“las pretensiones que sostiene[n] [los consumidores indígenas que reclamaban un monto mayor a la compensación acordada del caso CMPC] no sólo no resultan concordantes con las de la demandante originaria, sino que se contraponen a ellas, instituyéndose como un tercero excluyente que hace valer una pretensión jurídica distinta e incompatible con las de las partes en conflicto, accionando como un nuevo demandante en su propio y personal interés...”* (énfasis añadido).

De todo lo señalado, este Servicio desprende una serie de **buenas prácticas** respecto de las actuaciones de los legitimados activos que comparecen en un juicio por afectación de los intereses supraindividuales ya iniciado.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En primer lugar, si bien la norma no exige requisitos para fundar la solicitud de comparecencia de algún legitimado activo, distinto del SERNAC, respecto de un juicio colectivo ya iniciado, **resulta esperable que dicha participación se justifique en antecedentes que hagan evidente que su participación contribuya favorablemente al fin último de la acción, esto es, la debida protección de los derechos de los consumidores.**

En este sentido, es deseable que dicho legitimado activo estudie la posibilidad de comparecer al juicio, evaluando si podrá, en la etapa procesal en la que se encuentra el proceso, realizar aportes relevantes para la obtención del resultado final y, en caso que así no sea, se abstenga de aquellas actuaciones que puedan entorpecer el curso progresivo del procedimiento.

En segundo lugar, **el legitimado activo** que pretenda comparecer al juicio, **deberá conocer la estrategia jurídico procesal del actor**, las pretensiones contenidas en la demanda; y tomando en consideración esto, evaluar los nuevos antecedentes que su participación aportará a la defensa del caso respectivo, considerando cómo su actuar influirá en la defensa de los intereses de los potenciales consumidores afectados, ponderando la conveniencia o no de hacerse parte. Para el cumplimiento de lo anterior, deberá analizar la demanda y las presentaciones que hasta la fecha se hayan efectuado en el juicio, siendo recomendable que sostenga reuniones con el demandante principal, a fin de obtener un acabado conocimiento del accionar del mismo e informarle sobre los nuevos antecedentes que se aportarán para la defensa.

En tercer lugar, una vez parte en el juicio, **el legitimado activo que se trate deberá estar dispuesto a trabajar coordinadamente con el demandante**, a efectos de evitar actuaciones contradictorias o sobreabundantes que entorpezcan la tramitación regular del juicio, sobre todo en la etapa de prueba y, de ser el caso, en la evaluación de la pertinencia de la interposición de recursos.

## 2. En los avenimientos, conciliaciones y transacciones

El artículo 53 B trata la situación de los avenimientos, conciliaciones y/o transacciones realizadas en el marco de un juicio colectivo. En este sentido la LPDC propende las soluciones alternativas, en la medida que las ofertas realizadas por el proveedor sean públicas y contengan a lo menos los ítemes indicados en su inciso tercero, debiendo, en todo caso, de acuerdo con el inciso 4º, ser sometidos a la aprobación del juez, para lo cual éste deberá *verificar* que el contenido del acuerdo esté conforme con la normas de consumo.

En este sentido la doctrina ha entendido que *"No puede tratarse de un mero repaso formal de la ley, pues integrando esta disposición con la regla que permite el control de la adecuada representatividad en el juicio, se espera que la judicatura someta a consideración la protección 'eficaz' de los intereses de los consumidores que serán potencialmente alcanzados por el acuerdo o por una eventual sentencia. Esto, por cierto, involucra una actitud activa de los jueces. Por eso, en esta parte, también corresponde descartar la férrea aplicación del impulso procesal de parte. Además, el tenor de la ley le exige a los jueces una formación en materia de derecho del consumidor, pues para*



*aprobar el acuerdo de las partes, cualquiera que ellas incluido por cierto el Sernac, se debe conocer muy bien las reglas de derecho del consumo”.*

Se hace presente que la aprobación de todo avenimiento, conciliación o transacción por parte del tribunal se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas al proveedor demandado, cuestión que quedará a criterio del juez, permitiendo además el derecho de reserva del artículo 54 C, en relación con el presupuesto del artículo 54 de la LPDC.

De la interpretación anterior, podemos señalar como **buenas prácticas**:

- Que se espera que tanto **los demandados como los legitimados activos** incorporen todas aquellas materias atinentes al caso, e **insten a la elaboración de acuerdos completos y suficientes en atención a la protección de los intereses colectivos y/o difusos que se trate**. Así por ejemplo, un acuerdo arribado en este tipo de procedimientos deberá referirse a:
  - el monto acordado o la especie entregada, servicio a cumplir o prestación que exigir, sea título de restitución, compensación o indemnización, según corresponda;
  - el costo del reclamo;
  - la automaticidad en la implementación de la solución, cuando corresponda;
  - si procede o no el pago de multa, sin perjuicio que el juez pueda declarar la responsabilidad contravencional del proveedor; el cese de la conducta infraccional;
  - las publicaciones legales pertinentes a cargo del proveedor;
  - la garantía del derecho a reserva;
  - la verificación del cumplimiento por un tercero externo;
  - el destino de los remanentes<sup>8</sup>;
  - el correcto tratamiento de los datos personales de los consumidores;
  - entre otras materias.
  
- Que los acuerdos a los que arriben las partes sean dados a conocer a los consumidores en la forma señalada en los incisos 2º y 3º del artículo 54 de la LPDC.
  
- Que los legitimados activos, en caso de rechazar las propuestas de acuerdo, informen tanto a los demás legitimados, de haberlos, como al demandado de las causas o motivos por los cuales se ha rechazado la respectiva propuesta en la medida que ello no perjudique su estrategia jurídico procesal.

---

<sup>7</sup> BARRIENTOS, Francisca y FUENTES, Claudio (2019). *La configuración del rol especial del juez de consumo en los procesos colectivos: fundamentos y consecuencias*, Juan Ignacio Contardo, Felipe Fernández y Claudio Fuentes (coord.) *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC*. Santiago: Thomson Reuters, p. 345.

<sup>8</sup> Para ello podrán considerar la Circular Interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos y difusos, Resolución Exenta 759, de fecha 06 de noviembre de 2020, en [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-59259\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-59259_archivo_01.pdf)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 3. En la acumulación de autos

Tal como señalamos, el modelo de acciones colectivas en Chile, permite que diversos actores puedan ejercer dichas acciones para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

En la práctica, salvo lo dicho en relación con la actuación de los legitimados como terceros coadyuvantes, podría provocar que se iniciaran y coexistieran dos o más juicios colectivos tendientes a la protección de los mismos intereses, basados en los mismos hechos y en contra de un mismo demandado.

Por ello, se han establecido especiales reglas procesales, a fin de evitar la proliferación de decisiones contradictorias que perjudiquen a los consumidores en cuyo interés se ha actuado, teniendo consideración el efecto *erga omnes* que produce tanto la sentencia definitiva o la resolución que apruebe un acuerdo entre las partes en el marco de un juicio colectivo.

En este sentido, el artículo 53 inciso tercero de la LPDC sólo permite que puedan ejercerse acciones colectivas en contra de un mismo demandado fundado en los mismos hechos hasta antes de la publicación del aviso de admisibilidad de la respectiva demanda, precisamente para inhibir una litigación perenne y propender a la certeza jurídica.

Así, en lo que dice relación con la acumulación de autos, rigen los artículos 92 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, con ciertas reglas especiales establecidas por la LPDC. En efecto, en caso que el procedimiento se hubiese iniciado por una ADC o un grupo de 50 o más consumidores, el tribunal ordenará la notificación del libelo al demandado y, para los efectos de lo señalado en el art. 51 N° 9, también lo hará respecto al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad con el artículo 51 N° 1 de la LPDC.

Acumulación de acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, de acuerdo a las reglas generales: Para estos efectos, el SERNAC oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos, según lo prescrito por el artículo 51 N° 9 de la LPDC.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso a que se refiere el artículo 53, y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil y bajo reglas especiales:

- Acumulación de juicios individuales a colectivos y designación de abogado patrocinante, producida la acumulación en caso que una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual.
- No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Entonces, respecto de la acumulación de autos se advierte como **buena práctica** que, con independencia de las actuaciones de oficio que puedan realizar los jueces y las gestiones propias del demandado, aquellos **legitimados activos distintos del SERNAC** que ejerzan acciones colectivas por los mismos hechos en contra de un mismo proveedor, **notifiquen**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**oportunamente el libelo a este organismo** e insten, cuando corresponda, para que se decrete la acumulación de autos, a fin que la controversia pueda ser resuelta mediante la dictación de una sentencia, o a través de un único mecanismo alternativo, salvaguardando la eficacia en la protección de los derechos de los consumidores, la celeridad en los procedimientos judiciales y el fortalecimiento del sistema de acciones de clase.

#### **4. En el desistimiento de un legitimado activo distinto del SERNAC**

El artículo 53 B inciso quinto prescribe que en caso de desistimiento de un legitimado activo o la pérdida de su calidad de tal, el tribunal deberá dar traslado al SERNAC, a objeto de que éste último pueda evaluar, dentro de quinto día, si se hace o no parte en el juicio.

En este sentido y más allá de la obligación legal de realizar la notificación de acuerdo lo dispone el artículo 48 del Código de Procedimiento Civil, es decir, a través de receptor judicial y por cédula, este Servicio entiende como **buena práctica, establecer un mecanismo de consulta previa de carácter reservado, para los legitimados activos que tienen la calidad de demandante principal.**

#### **5. En la determinación del daño, la estimación de montos y la formación de grupos y subgrupos.**

Ante la posibilidad que participen varios legitimados activos en un juicio colectivo, se advierte como **buena práctica** en esta materia, la entrega de todos los antecedentes que se dispongan a fin que el tribunal pueda no sólo determinar el daño, sino también estimar la indemnización correspondiente<sup>9</sup>, permitiendo la formación de grupos y subgrupos, en el marco de un actuar colaborativo, en pos de la protección de los derechos de los consumidores y el principio de reparación integral.

En el mismo sentido, se deberán evitar los mensajes o declaraciones a través de cualquier medio de comunicación que generen incertidumbre o expectativas en los consumidores, así como también aquellas que tengan por objeto desacreditar la gestión de los llamados a la protección de los derechos de los consumidores, o que pongan en riesgo la información estratégica obtenida en el juicio y/o el resultado del mismo.

#### **6. En el acceso a la información pública y protección de datos personales**

El SERNAC, en su calidad de organismo público, debe observar el principio de transparencia, sometiendo su actuar a la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como, asimismo, a las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

---

<sup>9</sup> En este sentido, BARRIENTOS, Francisca y FUENTES, Claudio (2019), La configuración del rol especial del juez de consumo en los procesos colectivos: fundamentos y consecuencias, Juan Ignacio Contardo, Felipe Fernández y Claudio Fuentes (coord.) Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC. Santiago: Thomson Reuters, p. 341.

En este sentido y sin perjuicio de las obligaciones legales que otros cuerpos normativos impongan a quienes infrinjan sus normas, se considerará como **buena práctica**, entre otras:

- No revelar, ni divulgar información declarada como secreta o reservada por las partes en el proceso. Lo anterior, es sin perjuicio que la misma conducta pueda ser además objeto de obligación legal y, su contravención, constitutiva de delito.
- No limitar arbitrariamente la información proporcionada en el proceso con el objeto de obstaculizar su desarrollo.
- Fundar las solicitudes de secreto o reserva de la información en base a razones claras y precisas que den cuenta de un eventual riesgo en caso de divulgación.
- En caso de presentar ofertas de acuerdos, mantener públicos sus fundamentos y antecedentes jurídicos y económicos.
- Propender, en el uso de la información, a no afectar los derechos de quienes la han proporcionado, ni su facultad de solicitar la reserva de los mismo.

Se debe tener presente, por último, que el SERNAC está autorizado para tratar los datos personales que se contengan en la información proporcionada por los proveedores en instancias voluntarias de negociación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Nº 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

## **7. En las reuniones internas**

Se considerará **buena práctica** mantener en todo momento un actuar coordinado entre los legitimados activos y las partes litigantes, propendiendo a los acuerdos y las reuniones colaborativas, a fin de buscar la protección de los consumidores.

De dichas reuniones es deseable el levantamiento de actas que contengan, en términos generales, los temas tratados, los acuerdos arribados, si los hubiere, y la lista de asistentes.

En un escenario ideal, esta actuación coordinada y la realización de reuniones internas, son prácticas que deben realizarse inclusive, de forma previa a la presentación de cualquier tipo de acción judicial. De esta manera, puede entenderse que los consumidores deberán tener claridad respecto de los posibles mecanismos de protección que podría llegar a activar el SERNAC para su caso en particular, y las implicancias<sup>10</sup> que tiene el hecho mismo de presentar una demanda colectiva pueda tener al respecto.

## **8. En las costas**

El Código Modelo de procesos colectivos para Iberoamérica establece, en su artículo 15, una regulación sobre costas y los honorarios, disponiendo que "*En los procesos colectivos de que trata este Código, la sentencia condenará al*

---

<sup>10</sup> Según dispone el artículo 54 H, inciso cuarto de la LPDC, la presentación de acciones colectivas inhibe que se pueda iniciar un **procedimiento voluntario colectivo** respecto de los mismos hechos, mientras éstas se encuentren pendientes. Así también, impide que sea el Servicio quien presente la acción judicial en favor de los consumidores, restándole la alternativa de "hacerse parte" en una demanda ya delimitada.

*demandado, si fuere vencido, en las costas, emolumentos, honorarios periciales y cualquier otro gasto, así como en los honorarios de los abogados de la parte actora. Par. 1o. Para el cálculo de los honorarios, el juez tendrá en consideración la ventaja para el grupo, categoría o clase, la cantidad y calidad del trabajo desempeñado por el abogado de la parte actora y la complejidad de la causa. Par. 2o. Si el legitimado fuere persona física, sindicato o asociación, el juez podrá fijar una gratificación financiera cuando su actuación hubiera sido relevante en la conducción y éxito del proceso colectivo. Par. 3o. Los actores en los procesos colectivos no adelantarán costas, emolumentos, honorarios periciales y cualquier otro gasto, ni serán condenados, salvo comprobada mala fe, en honorarios de abogados, costas y gastos procesales. Par. 4o. El litigante de mala fe y los responsables de los respectivos actos serán solidariamente condenados al pago de los gastos del proceso, de los honorarios de los abogados de la parte contraria y al décuplo de las costas, sin perjuicio de la responsabilidad por daños y perjuicios".* Cómo es posible apreciar en esta norma sólo serán responsables por las costas los demandados en la medida que fueren vencidos. En la determinación de dichas costas el tribunal deberá ponderar las ventajas que las actuaciones a pagar generaron en el proceso, la cantidad y calidad del trabajo desempeñado y la complejidad del tema en cuestión. Asimismo, si el legitimado es de aquellos que la norma señala, podrá el juez establecer una gratificación financiera siempre que su actuación haya sido relevante para la conducción y éxito del juicio. Por otra parte, y tal como lo señalamos anteriormente, los legitimados activos no serán condenados en costas, salvo que se pruebe que han actuado con mala fe, estableciéndose un caso de solidaridad entre el litigante de mala fe y los responsables de los actos en lo que dice relación con el pago de las costas, sin perjuicio de la responsabilidad por daños y perjuicios ocasionados por dicha actuación dolosa.

Dada la importancia del tema y el impacto que ha tenido, se sugiere como **buena práctica** la incorporación del siguiente texto en los acuerdos arribados en un juicio colectivo en el cual participe SERNAC como demandante principal o tercero:

**"COSTAS.** *Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido costas personales ni procesales con ocasión del presente acuerdo conciliatorio (avenimiento o transacción, dependiendo del caso).*

*Por su parte, tratándose de las Asociaciones de Consumidores comparecientes, en caso de percibir costas procesales y/o personales, de manera judicial y/o extrajudicial, con ocasión del presente acuerdo, se estará a lo dispuesto por el artículo 16 del Decreto Ley N° 2.757 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales.*

*A este respecto, en virtud del artículo 16 inciso quinto número 1 del Decreto Ley N° 2.757, las Asociaciones de Consumidores deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de dicho cuerpo normativo, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en ese numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas en las que participen, incluyendo las costas*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*procesales y personales percibidas, tanto aquellas que se determinen por sentencia judicial como aquellas que sean producto de transacciones, avenimientos o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos de la letra c) del número 2) del artículo 18 del Decreto Ley N° 2.757”.*

Para concluir este apartado, es necesario señalar que lo dicho anteriormente responde a una problemática real identificada y preponderada por el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, compuesto por diversos agentes involucrados en temas de consumo (Asociaciones de consumidores y agencias y gremios representativos de los proveedores), quienes conjuntamente con este Servicio elaboraron un documento de buenas prácticas sobre el cual se basa esta Circular; la que tiene por objeto, además, prevenir la configuración de conductas atentatorias a los Principios de buena fe procesal y de protección a los derechos de los consumidores, que puedan afectar los derechos e intereses legítimos de los mismos.

## **II. SOBRE LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DE ESTAFA PROCESAL EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES Y DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES RELACIONADOS CON LA ACTUACIÓN DEL SERNAC**

### **1. Sobre los elementos que configuran la estafa procesal y su eventual ocurrencia en los juicios colectivos**

Como señala Héctor Hernández *“se entiende por estafa triangular o en triángulo aquella en que el engañado realiza una disposición que no tiene efectos perjudiciales sobre su propio patrimonio, sino sobre uno distinto. O, visto desde la perspectiva de la protección patrimonial, aquella en que la disposición perjudicial no la realiza el titular del patrimonio afectado sino un tercero engañado”*<sup>11</sup>. Francisco Grisolia define la estafa procesal como *“la perpetrada en un proceso en que el destinatario del ardid es el juez de ese proceso, a quien se busca engañar a fin de obtener una sentencia fundada en la falsedad del ardid, que favorezca a una parte en detrimento injusto del patrimonio de la otra. O sea, la estafa llevada a cabo en un juicio con la inocente intervención de un juez inducido por el engaño eficaz desplegado en el proceso”*<sup>12</sup>.

De entre los tipos de estafa triangular que pueden darse en el marco del desarrollo de un proceso judicial, Hernández distingue entre la *“estafa de las cosas”*, en las que el perjuicio patrimonial refiere a la entrega de un mueble determinado, y la estafa de *“pretensiones o derechos”*, que implica un perjuicio en otras disposiciones patrimoniales.

<sup>11</sup> HERNANDEZ Basualto, Héctor. *La estafa triangular en el derecho penal chileno, en especial la estafa procesal*. Rev. derecho (Valdivia) [online]. 2010, vol.23, n.1 [citado 2020-11-12], pp.201-231. Disponible en: <[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502010000100009&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502010000100009&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0718-0950. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502010000100009>.

<sup>12</sup> GRISOLÍA, Francisco. *La estafa Procesal en el derecho penal chileno*. Revista chilena de derecho [artículo de revista] Vol. 24, no. 3 (sept.-dic. 1997), p. 417-422. Disponible en <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/14718>



Para estos efectos, este Servicio se pone en el supuesto que pueda ocurrir una estafa del segundo tipo, es decir, de pretensiones, entendiéndose por tal aquella que consiste en que el juez, engañado por una falsa representación de los hechos y el derecho presentado por las partes previamente concertadas (legitimado activo y demandado), incurre en error, resolviendo en términos perjudiciales para el patrimonio de una de las partes, o bien de un sujeto ajeno al procedimiento a quien los resultados del mismo le empecan, disponiendo (al conocer, tramitar o resolver) en perjuicio del patrimonio de las víctimas. Francisco Grisolía propone el siguiente ejemplo: *"una empresa al borde de la quiebra se pone de acuerdo con sus empleados para fingir juicios laborales que se utilizarán, cómo derechos privilegiados, accionando en calidad de terceristas, para desplazar otros créditos preferentes, dejando reducido el patrimonio de la fallida a un valor económico equivalente a cero"*<sup>13</sup>.

Podemos advertir cómo la disposición perjudicial no la realiza el titular del patrimonio afectado, sino un tercero engañado. En este caso, el juez que, en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales y como consecuencia del engaño, afecta el patrimonio de terceros que en principio no son parte del juicio, pero se ven agraviados por su decisión. En este sentido, es importante destacar que, atendido la complejidad de la figura, es necesario, en caso de estar frente a situaciones que revistan características de fraude procesal, poner especial atención al momento de la disposición judicial, los perjuicios y la individualización de los perjudicados.

Ahora bien, ¿puede esta figura de fraude o estafa procesal, en los términos señalados, darse en el marco de juicios colectivos?

Si tenemos presente que el fraude procesal se basa en un actuar concertado de legitimados activos y pasivos para inducir error al juez al momento de resolver, produciendo con ello perjuicio en el patrimonio de sus víctimas (sean éstas parte o no del proceso), la respuesta parece ser afirmativa. De forma que, desde la perspectiva de los consumidores, el patrimonio defraudado puede alcanzar a dos grandes categorías (pudiendo existir diversos grupos y subgrupos de afectados dentro de ellas):

- aquellos afectados previo a la traba de la *litis* en el proceso respectivo por las conductas infraccionales denunciadas judicialmente, y
- aquellos que puedan verse vulnerados en sus derechos en lo sucesivo, sea por vía de la ineficacia de la acción de cese de la conducta, como por la ineficacia de la nulidad declarada sobre cláusulas o estipulaciones en contratos de adhesión.

En términos generales podríamos estar en presencia de un caso de fraude procesal en juicios colectivos tendientes a la protección de intereses colectivos o difusos de los consumidores, cuando las partes, concertadas para ello, inducen a error o engaño al juez que conoce de la causa de consumo, con el fin de obtener, mediante la dictación de una resolución (sentencia o aprobación de algún acuerdo), un resultado que perjudique el derecho de los consumidores o devenga en un resultado menos beneficioso para ellos de no haber mediado engaño.

---

<sup>13</sup> Ibidem

En este sentido, podemos distinguir los siguientes requisitos copulativos para que estemos en presencia de un fraude procesal en el desarrollo de un juicio colectivo:

- a) Intencionalidad: acuerdo de las partes en torno a presentación de los hechos o el derecho;
- b) Error o engaño: que induzca a error o engaño al juez en la ponderación de los mismos;
- c) Perjuicio y relación causal: que dicho error o engaño se traduzca en la dictación de una sentencia o equivalente jurisdiccional que produzca perjuicio a los consumidores o devengue en un resultado menos beneficioso;
- d) Determinante: que el engaño sea determinante en la dictación de la sentencia o equivalente jurisdiccional.

Respecto del momento en que se puede verificar el error o engaño, los procesos colectivos tienen distintas fases o estadios procesales, en cada una de las cuales se radican diversos derechos procesales permanentes en favor de las partes, los que, por regla general<sup>14</sup>, no pueden ser revertidos en el curso del proceso. Es así como distinguimos, entre ellos, el momento de la admisibilidad, aquel en que se traba la *litis* en base a un petitorio específico, la etapa de discusión, el término de aportar antecedentes de hecho y de derecho, incluyendo las alegaciones, excepciones y defensas en los escritos agregados a autos, en que se va preparando el fallo según el principio de la congruencia y protección.

Si bien este Servicio no se pronunciará sobre los aspectos penales de la configuración del delito en particular, su procedimiento aplicable, ni su sanción, toda vez que el estatuto penal trata de manera específica y suficiente cada uno de dichos aspectos; a continuación señalaremos la forma en que el SERNAC y sus funcionarios deberán actuar en caso que tomen conocimiento de hechos que puedan constituir fraude procesal en los juicios colectivos<sup>15</sup>. Entregando, además, otras herramientas que permitan a cualquiera que conozca de hechos que puedan configurar el delito de estafa procesal dando a conocer de tales circunstancias al Servicio a través de los canales establecidos al efecto<sup>16</sup>.

## **2. Sobre los lineamientos generales en relación con la actuación del SERNAC, en caso de verificarse conductas que puedan constituir estafa o fraude procesal en el marco de un juicio colectivo**

El artículo 58 g) de la LPDC establece: *"El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor."*

---

<sup>14</sup> De manera excepcional la propia LPDC admite discutir en nuevas causas colectivas mismos hechos infraccionales en la medida que se aporten nuevos antecedentes. Dicho precepto puede aplicarse también como remedio civil a este tipo de fraudes procesales.

<sup>15</sup> En pleno ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 58 de la LPDC.

<sup>16</sup> Por ejemplo, a través de alerta ciudadana, entendida como aquella herramienta dispuesta para que las personas puedan entregar información que dé cuenta de la existencia de conductas de empresas o mercados que posiblemente afectan los derechos de todos los consumidores. <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62727.html>

*Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:*

*g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. 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, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor 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."*

Por su parte, el artículo 175 b) del Código Procesal Penal consagra la denuncia obligatoria. Al respecto, prescribe que estarán obligados a denunciar -en lo que aquí importa- "Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos".

En el mismo sentido, el artículo 61 k) de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo, dispone que es obligación de cada funcionario -entre otras- denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575.

De las normas anteriormente transcritas, podemos apreciar como el Sernac, en virtud del mandato legal expreso y la representación que inviste como garante de los derechos de los consumidores, se encuentra facultado para tomar las medidas que estime pertinente con el fin de detener y prevenir acciones tendientes a generar fraude procesal en perjuicio de los consumidores.

Configurándose los elementos señalados en el numeral anterior (sobre los elementos que configuran el tipo penal), y a modo de ejemplo, este Servicio entenderá que existen elementos que puedan constituirse en supuestos de hecho sospechosos de la eventual existencia de fraude procesal, en el marco de un juicio colectivo, en aquellos casos en que los legitimados activos:

- a) Renuncien a la imposición de las multas que correspondan en contra del proveedor(es), por la contravención de la normativa de consumo, o bien no solicitaren su imposición.
- b) Habiendo iniciado el procedimiento o actuando en él como terceros coadyuvantes, traben o impidan injustificadamente las restituciones a las que tendrían derecho los consumidores.
- c) Insten a acuerdos menos beneficiosos para los consumidores, sin justificación alguna.

Ante la sospecha fundada de fraude procesal en la tramitación de los procedimientos especiales para la protección de los derechos colectivos o difusos de los consumidores o configurándose alguna de las hipótesis antes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

mencionadas, SERNAC deberá, a través de sus funcionarios, velando por el cumplimiento de la ley y resguardo de los derechos de los consumidores:

- a) Denunciar los hechos al Ministerio Público para su debida investigación.
- b) Informar de los hechos al Consejo de Defensa del Estado.
- c) Recabar, recopilar y aportar antecedentes que permitan al Ministerio Público iniciar un proceso investigativo y al Consejo de Defensa del Estado querrellarse en caso de ocurrencia de un fraude procesal.
- d) Coordinarse con la División de Asociatividad perteneciente a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía para el efectivo ejercicio de sus nuevas atribuciones de fiscalización.

Además, SERNAC -mediando las condiciones jurídicas y fácticas de grave afectación a los consumidores para ello- podrá querrellarse contra quienes resulten responsables del delito conforme a las facultades que la ley establece.

Lo anterior fundado en el mandato legal contenido en la letra g) del artículo 58 de la LPDC, en lo que dice relación con la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

En consecuencia, SERNAC podrá accionar en tanto se cuente con evidencia suficiente de la comisión del delito, que permita sostener -en el sentido procesal penal del término- la acción penal ante los Tribunales competentes.

Por último, y con el objeto posibilitar que cualquier persona que tenga conocimiento o sospecha, sobre conductas realizadas en el marco de un juicio colectivo que puedan constituir el delito al que esta Circular se refiere o cualquier otra mala práctica procesal que atente contra la protección de los derechos de los consumidores, SERNAC facilitará un canal especializado para recibir este tipo de denuncias en forma anónima.

**2. ACCESIBILIDAD.** El texto original de la Circular sobre deberes legales y buenas prácticas exigibles para las partes litigantes en la tramitación de procedimientos para defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores 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.

**4. REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestas en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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: 2021.02.05  
15:01:38 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**FBC/AC/AG/NP**

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.