



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LAS ATRIBUCIONES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR PARA REQUERIR INFORMACIÓN A LOS PROVEEDORES Y MANUAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA FACULTAD DEL ARTÍCULO 58 INCISO 5° Y 6° DE LA LEY N° 19.496.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 782

SANTIAGO, 18 DE OCTUBRE 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; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496, que Establece Normas 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 el "SERNAC" o el "Servicio", es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Que, teniendo presente que por disponerlo así el inciso primero del artículo 3 y el inciso primero del artículo 28, ambos del 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, la función de la Administración del Estado en general y de los servicios públicos, como SERNAC, en particular, consiste en atender necesidades públicas de manera regular y continua, esto es, sin solución de continuidad.

3. Que, a luz de lo señalado en el considerando anterior, esta superioridad de Servicio ha estimado como imprescindible, en ejercicio de la potestad que le concede la norma contenida en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 del DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 publicado con fecha 31 de mayo de 2021, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la "Ley N° 19.496" o "LPDC", dotar de las debidas certezas normativas a los intervinientes en esta clase de actuaciones.

4. Que, la Ley N° 19.496 le confiere al SERNAC diferentes potestades públicas de requerimientos de información, que además de ser conceptualmente distintas entre sí, están sujetas a sus propios estatutos sustantivos, punitivos y formales. De ello se sigue una necesidad pública en orden a clarificar los derechos y obligaciones que emanan ante cada una de esas potestades.

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

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre las Atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de Requerimiento de Información, de conformidad con la facultad del artículo 58 inciso 5° y 6° de la Ley N° 19.496", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LAS ATRIBUCIONES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR PARA REQUERIR INFORMACIÓN A LOS PROVEEDORES Y MANUAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA FACULTAD DEL ARTÍCULO 58 INCISO 5° Y 6° DE LA LEY N° 19.496.

La información requerida a los proveedores constituye un activo indispensable para que la Administración del Estado, en este caso a través del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio"), pueda velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los derechos del consumidor y tomar decisiones correctas en el ejercicio de sus atribuciones.

El eficaz y eficiente cumplimiento de la función pública, entre otras razones, justifica que la ley otorgue a este Servicio amplias facultades de fiscalización e investigación, manifestadas, entre otros aspectos, en la amplitud de requerimientos de información a los administrados.

De acuerdo con el Derecho regulatorio, como todo ejercicio de poderes públicos, el cumplimiento normativo requiere, usualmente, que las agencias obtengan o reúnan información para llevar a cabo tal finalidad. Estos instrumentos son valiosos en un diseño institucional donde existe una agencia a cargo de promover el cumplimiento regulatorio. Si tales herramientas no existen, son débiles o escasas, el órgano respectivo difícilmente podrá satisfacer los objetivos públicos cuya obtención el legislador le ha impuesto¹.

La función pública del Servicio Nacional del Consumidor consagrada en el inciso primero del artículo 58 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC") consiste en "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". En este contexto, para su cumplimiento el legislador ha entregado al SERNAC la potestad de requerir información a los proveedores a través de diferentes herramientas.

La presente circular tiene por objeto presentar de manera articulada y coordinada los tipos de requerimiento de información que el SERNAC, en virtud de sus facultades, puede ejercer; las normas comunes a dichos requerimientos; el tratamiento de la información, y las eventuales consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento de la obligación de responder.

¹ SOTO DELGADO, PABLO. (2019). La potestad del Sernac para recibir reclamos y promover acuerdos individuales luego de ser eliminada por el Tribunal Constitucional. Revista de derecho (Concepción), 87(245), 201-234. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2019000100201>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para ello, en primer lugar se abordarán los aspectos generales comunes a los diferentes tipos de requerimientos de información. En segundo lugar, nos referiremos a la obligatoriedad de la respuesta, sus requisitos generales y la sanción en caso de incumplimiento. En tercer lugar, analizaremos el tratamiento que de la información recibida en cumplimiento del requerimiento deberá hacer el SERNAC. En cuarto lugar se revisarán los tipos de requerimiento de información que este Servicio, en ejercicio de sus facultades puede ejercer. Por último, en quinto lugar, se presenta un cuadro resumen con las principales diferencias entre los distintos tipos de solicitudes de información.

Antes de adentrarnos en su contenido, es menester señalar que la presente Circular se fundamenta no sólo en lo dispuesto por la LPDC, sino que además en las normas contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, y la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ÍNDICE

ÍNDICE	5
ASPECTOS GENERALES DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	6
Requisitos comunes	6
Solicitud por escrito	6
Principio de juridicidad	6
Impugnabilidad	6
Indicar el sujeto requerido	7
Establecer el objeto de la información solicitada	7
Determinar un plazo para su cumplimiento y la posibilidad -o no- de prórroga	8
2. Discrecionalidad respecto del ejercicio de otras facultades	9
II. De la respuesta a los requerimientos de Información	9
Requisitos generales	9
Obligatoriedad de respuesta y sanción por incumplimiento	10
III. Tratamiento de la información	11
Transparencia y publicidad de los actos de la administración	11
Reserva de información	12
Tratamiento de datos personales	13
Obligación de reserva de los funcionarios y responsabilidad por divulgación de la información	14
IV. TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE SERNAC	15
Requerimiento de información durante el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 54 M de la LPDC	15
Requerimiento de información en el marco de la facultad contenida en el artículo 58 a) de la LPDC fiscalización	17
Requerimiento de información mediante citación a declarar, artículo 58 inciso segundo letra d) de la LPDC	19
Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, artículo 58 inciso segundo letra j) de la LPDC	20
Requerimiento de documentos, libros o antecedentes para fines de fiscalización, artículo 58 letra m) de la LPDC	20
Requerimiento de información básica comercial, artículo 58 inciso 4º de la LPDC	21
Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del servicio, artículo 58 incisos 5º y 6º de la LPDC	23
V. CUADRO COMPARATIVO	27



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. ASPECTOS GENERALES DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

1. Requisitos comunes

En este apartado se explicarán aquellos aspectos comunes a todos los tipos de requerimientos de información contenidos en actos administrativos ejercidos en virtud de cualquiera de sus atribuciones. En este sentido, todos los requerimientos de información deberán :

- A. Ser solicitados por escrito;
- B. Emanar de un funcionario competente, en cumplimiento del principio de juridicidad;
- C. Ser susceptibles de impugnación de acuerdo con el ordenamiento jurídico;
- D. Indicar el sujeto requerido;
- E. Establecer el objeto de la información solicitada, y
- F. Determinar el plazo en que deberá ser respondida y la posibilidad -o no- de solicitar prórrogas.

A. Solicitud por escrito

De acuerdo con lo prescrito por el artículo 3 de la Ley N° 19.880, los requerimientos de información se formularán por escrito, a través de un acto administrativo, sea éste un oficio, una resolución o cualquier otro medio de comunicación institucional que en el futuro el SERNAC disponga para ello.

B. Principio de juridicidad

Los requerimientos de información, en cuanto actos administrativos, también han de ser dictados por el órgano administrativo competente, en virtud de las potestades que expresamente le ha atribuido el ordenamiento jurídico. De esta forma, deberán ser dictados respetando lo dispuesto por el artículo 7 inciso 1° de la Constitución, es decir, "previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley".

C. Impugnabilidad

El requerido, en caso de no estar de acuerdo con el acto administrativo en que se le requiere información, podrá interponer los recursos administrativos que la ley dispone al efecto (reclamación, revisión, reposición y jerárquico) de conformidad con el principio de impugnabilidad consagrado en el artículo 15 de la Ley N° 19.880.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ahora bien, es importante señalar que para este Servicio, la información requerida, en cualquiera de sus formas, tiene por objeto dar curso progresivo a un procedimiento administrativo más complejo, por lo que, en ningún caso, será de aquellas que pone fin a un acto ni resuelve una cuestión de fondo, sino que, más bien, se refiere a un mero trámite que sirve al ejercicio de las potestades legales del Servicio. En consecuencia, el acto administrativo en virtud del cual se requiere información no puede ser calificado como decisorio o terminal, pues se remite a decretar una solicitud de antecedentes con el fin de desarrollar las funciones de fiscalización establecidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496.

D. Indicar el sujeto requerido

Sobre este punto, si bien pueden ser sujeto de requerimiento de información todos los participantes del proceso administrativo más complejo del cual esta solicitud sea trámite; en lo que respecta a los proveedores, nos atenemos al concepto establecido en la LPDC. De esta forma, el proveedor requerido puede corresponder tanto a personas naturales como jurídicas, ya sea de carácter público como privado, siendo irrelevante, para su calificación, la estructura jurídica bajo la cual éste se organice².

En caso de existir dudas respecto de la calidad de proveedor del requerido, la norma deberá siempre ser interpretada en virtud del principio pro consumidor, subyacente en la regulación de consumo.³ En este sentido, por ejemplo, en lo que se refiere al comercio electrónico, se consideran proveedores a aquellas personas naturales o jurídicas que ofrezcan bienes o presten servicios a través de redes sociales, aplicaciones tecnológicas o cualquier otro soporte electrónico o virtual.

E. Establecer el objeto de la información solicitada

El Servicio deberá, además de fundar el requerimiento de información en la norma jurídica que corresponda, determinar su contenido, es decir, deberá, como garantía para el requerido, delimitar, en el acto administrativo que se trate, la información y/o antecedentes solicitados.

² MOMBERG URIBE, RODRIGO. "Artículo 1° N°2 Definiciones proveedores". En BARRIENTOS (Coord) La Protección de los Derechos de los Consumidores: Comentarios a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, Editorial Legal Publishing, Santiago, 2013 .p.18

³ Sin perjuicio de lo dispuesto sobre el particular en el Boletín 12.409-03 que Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

F. Determinar un plazo para su cumplimiento y la posibilidad -o no- de prórroga

Todo requerimiento de información, debe fijar un plazo para que el sujeto requerido pueda evacuar su respuesta.

Sobre este punto, es necesario precisar que para algunos requerimientos de información la LPDC establece expresamente el plazo mínimo que debe ser otorgado (10 días hábiles administrativos para los requerimientos de información básica comercial y de información indispensable para ejercer el debido cumplimiento de las funciones del Servicio, como se verá más adelante). Sin embargo, existen otros en los que, al carecer de regulación específica, el plazo de respuesta deberá ser determinado por este Servicio, en el marco del requerimiento, en base a criterios tales como la urgencia, la disponibilidad, la complejidad de los antecedentes solicitados y, en particular, el fin para el cual fueron requeridos, en relación con el cumplimiento de las funciones propias del SERNAC.

En lo que respecta al cómputo del plazo (legal o determinado por este Servicio), éste comenzará desde que legalmente se entienda notificado el requerimiento al proveedor. Así, si se trata de una comunicación personal o realizada de manera electrónica, al día siguiente hábil en que ella se practique; mientras, en caso de que se hubiere realizado mediante correo certificado, desde el cuarto día hábil contado desde el timbre de correos. Por su parte, si el último día del plazo es inhábil, se entiende prorrogado automáticamente al primer día hábil siguiente.

El SERNAC tiene la facultad de conceder, de oficio o a petición del interesado, prórrogas a los plazos otorgados.⁴

Mientras la prórroga de oficio se funda en la actividad discrecional del Servicio y para su determinación el SERNAC tendrá presente las razones por las cuales fue requerida la información, su urgencia, su oportunidad, su complejidad, el acaecimiento de circunstancias excepcionales de público y notorio conocimiento, entre otras; la solicitud de prórroga por parte del requerido, deberá i) ser solicitada a través de una presentación formal, dirigida al funcionario que suscribió el oficio de requerimiento de información, ii) ser solicitada dentro del plazo originalmente otorgado y mediante el canal de respuesta que se haya indicado en el oficio, y iii) fundarse en hechos concretos. Recibida la solicitud de prórroga, el Servicio analizará la justificación y el mérito de los antecedentes y concederá, si procede, la prórroga del plazo.

⁴ De conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 19.880.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La concesión y/o denegación de la prórroga, en caso que haya sido solicitada, deberá ser notificada al requerido y su plazo máximo no podrá exceder a la mitad del plazo originalmente otorgado, ni podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.

2. Discrecionalidad respecto del ejercicio de otras facultades

El ejercicio de la facultad de requerimiento de información en cualquiera de las formas de que trata la presente Circular no implica que el Servicio renuncie a requerir información, con posterioridad, con el objeto de profundizar, aclarar o indagar sobre nuevos hechos que comprometan los intereses de los consumidores.

Del mismo modo, el requerimiento de información por parte del SERNAC no implica renunciar a perseguir judicialmente la incautación y/o exhibición de los referidos documentos en caso de negativa o ausencia de respuesta por parte del administrado requerido; ni a ejercer, si se estimare procedente, alguno de los mecanismos de protección que la Ley N° 19.496 le franquea, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas y/o procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso.

II. De la respuesta a los requerimientos de Información

1. Requisitos generales

En relación con los requisitos formales de la respuesta al requerimiento de información realizado por el Servicio, el requerido deberá, al menos:

- Responder el requerimiento por escrito;
- Estar dirigida al funcionario competente del SERNAC del cual ha emanado, no bastando la respuesta directa al consumidor o consumidores afectados, toda vez que es el Servicio quien ha requerido la información;
- Ser enviada por la vía indicada en el requerimiento, esto es al correo electrónico o dirección dispuesta para ello por el Servicio;
- Ser entregada dentro del plazo original o prorrogado, según corresponda, y
- Ser completa, es decir, respondiendo de forma clara y directa cada uno de los puntos consultados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En lo que respecta al fondo, el requerido está obligado a responder de manera **íntegra** todas y cada una de las consultas indicadas en el requerimiento, de acuerdo con el contenido de la solicitud realizada, por lo tanto, la información entregada por el administrado en cumplimiento del requerimiento de información deberá, al menos, ser:

- **Veraz**, es decir, debe corresponder con la realidad.
- **Clara**, lo cual significa que debe estar presentada de forma que no induzca a error o engaño.
- **Actual**, esto es, debe entregarse información y datos contemporáneos al requerimiento de información o bien correspondientes al periodo temporal indicado en la solicitud.
- **Completa y coherente**, es decir, se debe dar respuesta expresa a todas las preguntas formuladas y entregar tanto los documentos o antecedentes requeridos como aquellos en los cuales funda sus alegaciones, de haberlas.
- **Precisa**, desagregando la información en los términos que sea requerida, ciñéndose a los formatos, unidades de medida, extensión de los archivos, nomenclaturas y otras especificaciones establecidas.
- **Susceptible de comprobación**, debiendo apoyarse en documentos, estadísticas, trazabilidad de procesos, contabilidad u otros registros internos que sirvan como verificadores de las aseveraciones del proveedor, especialmente (aunque no de forma excluyente) en lo que respecta al cumplimiento de soluciones y/o acuerdos arribados con los consumidores en el marco de la gestión de reclamos.

2. Obligatoriedad de respuesta y sanción por incumplimiento

Es imperioso recordar que los administrados requeridos de información en el sentido de esta Circular Interpretativa, se encuentran jurídicamente obligados de cumplir oportuna e íntegramente los requerimientos de esta índole. Dicha obligatoriedad, como es bien sabido, fluye de la naturaleza estatal del SERNAC y del contenido de estas potestades en la Ley N° 19.496.

Así las cosas, se entenderá que el requerido incumple la obligación de respuesta cuando no cumpla con los requisitos de forma y fondo expresados en el numeral anterior, pudiendo considerarse como negativa injustificada la respuesta del proveedor en los términos del artículo 58 de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Verificado el incumplimiento, ante la configuración del tipo contravencional, el SERNAC podrá requerir ante el juez de policía local la imposición de las sanciones correspondientes⁵, de acuerdo con la aplicación del artículo 24 de la LPDC.

III. Tratamiento de la información

De acuerdo con lo ya señalado, tanto el requerimiento de información como su respuesta forman parte de un procedimiento administrativo que culminará con una eventual decisión del Servicio, por lo que es necesario referirnos a la regulación sobre transparencia y reserva de los antecedentes puestos a disposición del SERNAC.

1. Transparencia y publicidad de los actos de la administración

En primer lugar, a la actividad de requerir información le es aplicable la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (LAIP), que en su artículo 5 consagra el estándar sobre la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado:

“Artículo 5°.- En virtud del principio de transparencia de la función pública, los **actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos**, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.” (énfasis agregado).

⁵ La sanción aplicable depende del tipo de requerimiento de información que se trate, por tanto, serán abordadas en detalle en el acápite IV.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por tanto, la regla general es que los actos administrativos en que se requiere de información al administrado, como todo acto administrativo que tenga como fundamento la información entregada por el sujeto requerido, son públicos. Entre otros efectos, lo antedicho se traduce en que, realizada una solicitud de acceso a la información pública conforme lo dispuesto por la Ley N° 20.285, el SERNAC se encontrará sujeto al imperativo legal emanado de dicho cuerpo legal, debiendo entregar tales antecedentes, sin perjuicios de lo prescrito por la Ley N° 19.628 en favor de los titulares de datos personales, y de los derechos de los terceros que puedan verse afectados por una solicitud de acceso a documentos o antecedentes que los incumban.

Con todo, tanto en la Ley N° 20.285 como en la N° 19.496, se contienen hipótesis jurídicas de excepción al principio general de publicidad y transparencia de los actos de la administración, consagrando casos de secreto o reserva, los cuales explicaremos a continuación.

2. Reserva de información

En el contexto de una solicitud de acceso a la información pública (en adelante "SAIP"), el artículo 21 de la Ley N° 20.285, contempla hipótesis excepcionales de secreto o reserva, que permiten no entregar la información requerida por un solicitante. En el mismo sentido, el artículo 20 de dicho cuerpo legal establece un procedimiento para que los incumbentes cuyos derechos se vean afectados por las SAIP, puedan oponerse a la entrega de los documentos o antecedentes solicitados. Así, si la oposición anteriormente señalada se ejerce en tiempo y forma, el SERNAC se encontrará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo que el Consejo para la Transparencia resuelva lo contrario.

Por su parte, en la LPDC también se contempla una causal especial de reserva. El artículo 54 O de dicho cuerpo legal prescribe que el SERNAC puede decretar, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante "PVC"), la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, debemos tener presente que, por prescribirlo así el artículo 59 ter de la Ley N° 19.496, los funcionarios y demás personas que presten servicios en el SERNAC, están obligados -incluso después de haber dejado el cargo- a guardar reserva sobre toda la información, dato o antecedente de que se hayan impuesto con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores. Dicha obligación de reserva, como lo dispone expresamente ese mismo precepto legal, permite -como es obvio- el empleo de tales antecedentes para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia.

3. Tratamiento de datos personales

En virtud de lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley N° 19.628⁶ sobre protección de la vida privada, los organismos públicos podrán efectuar tratamientos de datos personales⁷ respecto de materias comprendidas en su esfera de atribuciones, con sujeción a las limitaciones que establece dicho cuerpo normativo, en cuyo caso no se requerirá contar con el consentimiento previo del titular de los datos personales tratados. En aplicación de dicha norma, un requerimiento de información formulado por el SERNAC a algún proveedor en los términos indicados en los acápites precedentes de la presente Circular, podrá incluir bases de datos personales o información constitutiva de datos personales de terceras personas sin que para ello sea necesario recabar previamente el consentimiento de su titular.

De esta forma, una vez recibida la información, el SERNAC procederá a tratarla con la única finalidad de ejercer las potestades legales que motivaron el requerimiento de la misma, debiendo resguardar la seguridad de dicha información, adoptando al efecto las medidas técnicas y administrativas que garanticen su confidencialidad, seguridad e integridad.

En relación con esta materia cabe consignar que el SERNAC ajusta su actuar a las normas pertinentes de la Ley N° 19.628 y a lo establecido en la Resolución Exenta N° 304 que aprueba el texto actualizado y refundido de las recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre protección de datos personales por parte de los órganos de la Administración del Estado.

⁶ Artículo 20. El tratamiento de datos personales por parte de un organismo público sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas precedentes. En esas condiciones, no necesitará el consentimiento del titular.

⁷ El artículo 2º, letra o) de la Ley 19.628 define el tratamiento de datos como "cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Con todo, y teniendo siempre en vista la protección de los consumidores, el SERNAC podrá solicitar a los proveedores que remitan datos anonimizados, caso en el cual estos últimos deberán aplicar el procedimiento de disociación que establece el artículo 2 letra l) de la Ley N° 19.628.

4. Obligación de reserva de los funcionarios y responsabilidad por divulgación de la información

Junto con lo dicho en relación con la publicidad, las causales de reserva de la información y el tratamiento de datos personales, es también relevante explicar la obligación de reserva que deben cumplir los funcionarios públicos y el estatuto de responsabilidad asociado a la divulgación de la misma.

En primer lugar, de conformidad con lo prescrito por la letra h) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, es obligación de cada funcionario guardar secreto en los asuntos que revistan el carácter de reservados en virtud de la ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales. Asimismo, por prescripción del artículo 59 ter de la Ley N° 19.496, los funcionarios y demás personas que presten servicios en el SERNAC 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. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los Tribunales de Justicia.

En cuanto a la responsabilidad penal, la infracción a la prohibición del artículo recién citado, es sancionada con las penas establecidas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, además de las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, en caso de incumplimiento de este deber, podrán ser aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la Ley N° 19.880 y en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Adicionalmente, como ya se mencionó, la LPDC contiene normas especiales sobre reserva en el PVC, en su artículo 54 O. Dicho precepto establece que los funcionarios del Servicio que infrinjan el deber de reserva decretado dentro de un PVC, revelando en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que hayan conocido con ocasión del procedimiento, serán sancionados con las penas dispuestas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

IV. TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE SERNAC

A partir de la normativa legal vigente, los distintos tipos de requerimientos de información que puede realizar el SERNAC, que serán tratados de manera individual en el presente apartado, son los siguientes:

1. Requerimiento de información durante los PVC, artículo 54 M de la LPDC.
2. Requerimiento de información en el marco de la facultad contenida en el artículo 58 a) de la LPDC.
3. Requerimiento de información mediante citación a declarar, artículo 58 inciso 2° letra d) de la LPDC.
4. Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, artículo 58 inciso 2° letra j) de la LPDC.
5. Requerimiento de documentos, libros o antecedentes, artículo 58 inciso 2° letra m) de la LPDC, necesarios para fines de fiscalización.
6. Requerimiento de Información Básica Comercial, artículo 58 inciso 4° de la LPDC.
7. Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del Servicio, artículo 58 incisos 5° y 6° de la LPDC.

1. Requerimiento de información durante el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 54 M de la LPDC

A través de este tipo de requerimiento de información, el legislador entregó una herramienta que permitiera tener a disposición los datos suficientes para determinar la procedencia y/o calcular adecuadamente las restituciones, indemnizaciones y compensaciones a que pueda haber lugar en el marco del PVC. Así lo dispone el artículo 54 M de la Ley N° 19.496:

"Artículo 54 M.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso, éste no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor en respuesta a dicha solicitud, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio.”

Es importante considerar que la voluntariedad del PVC incide en dos factores con respecto al tratamiento de la información requerida. En primer lugar, no se contempla una sanción en caso de incumplimiento de dicha solicitud de antecedentes en este procedimiento, salvo la posibilidad de declarar el término fallido del PVC en este supuesto.

En segundo lugar, dado su carácter colaborativo, el legislador no contempló necesario establecer plazos en la entrega de la información, entendiéndose -dado lo concentrado de este procedimiento- que se haría tan pronto sea posible, dejando así un margen de discrecionalidad al SERNAC para determinar el término dentro del cual el proveedor participante del PVC cumplirá la solicitud. Para ello, se considerarán los criterios ya mencionados, esto es, urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y el corto tiempo de duración del PVC.

Sumado a lo anterior, otro punto relevante de este precepto dice relación con la devolución y entrega de los antecedentes solicitados en el marco de este procedimiento. Así, la norma contempla la posibilidad de solicitar la devolución de los documentos o antecedentes presentados por el proveedor en el marco de un PVC, una vez se haya puesto término al mismo. Tal solicitud se debe realizar por escrito, identificando los documentos cuya devolución se requiere, distinguiendo solamente si se trata de documentos digitales o en soporte de papel⁸.

Todo lo anterior opera sin perjuicio de otras facultades y atribuciones con que cuenta este organismo para requerir información, que pueden ser ejercidas en forma simultánea o paralela como señala inciso segundo del artículo 54 M. Para lo anterior, se debe tener en cuenta el marco normativo de separación estricta de funciones en el que opera el Servicio, contemplando la posibilidad en el que se solicite información de forma paralela al desarrollo de un procedimiento voluntario colectivo, así como también, lo ya señalado en relación con la excepción al principio de publicidad y transparencia de los actos de la Administración, dispuesto en el artículo 54 O.

⁸ Los aspectos prácticos recogidos en la tramitación de los procedimientos voluntarios colectivos pueden ser revisados en la Guía del Procedimiento Voluntario Colectivo. Además, las solicitudes de devolución puede ser presentadas en el sitio web <https://www.sernac.cl/portaI/617/w3-article-57962.html>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Requerimiento de información en el marco de la facultad contenida en el artículo 58 a) de la LPDC fiscalización

El artículo 58 inciso 2º letra a) de la Ley N° 19.496 prescribe:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización.

En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el director regional del Servicio que corresponda territorialmente.

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas. Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes relativos a éste que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

El requerimiento de información contenido en este artículo se enmarca en el ejercicio de la facultad fiscalizadora del SERNAC. Así, el artículo dispone que, para efectos de fiscalizar tanto el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC, como de toda otra normativa de protección de los derechos de los consumidores, pueden solicitarse datos, documentos, antecedentes, instrumentos, muestras y, en general, todo tipo de información que se relacione con la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente.

Asimismo, en caso de fiscalización de páginas web, los proveedores están obligados a entregar los antecedentes solicitados por el respectivo funcionario del Servicio en formato electrónico o digital.

Las actividades de fiscalización también pueden realizarse a distancia, respecto no sólo de las fiscalizaciones a páginas web, sino también mediante fiscalización telefónica, lo que se ha realizado respecto de Contact Center.

Conforme a la ley, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización, sean éstos presenciales como a distancia, será sancionada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, por el Juzgado de Policía Local competente. Por expresa disposición legal, la procedencia de la justificación de la negativa es calificada por el Servicio.

De la misma forma, sin perjuicio de la facultad del SERNAC de denunciar esta infracción e instar por la aplicación de la multa, este Servicio podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en caso de oposición debidamente certificada por el fiscalizador y previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización.

Tratándose de un procedimiento administrativo de fiscalización presencial o a distancia, y como la ley no establece plazo para la entrega de la información solicitada, se deberá estar a si la información se encuentra disponible para ser entregada de manera inmediata, caso en el cual debe quedar así señalado en la respectiva acta. Por su parte, en caso que se requiera recopilar antecedentes para proceder a su posterior entrega, el plazo fijado para ello será señalado en la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

respectiva acta. Este plazo se determinará en base a, entre otros criterios, la urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y tamaño de la empresa.

3. Requerimiento de información mediante citación a declarar, artículo 58 inciso segundo letra d) de la LPDC

El artículo 58 letra d) de la Ley N° 19.496 prescribe:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

d) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.

Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia."

A diferencia, como se verá, de las demás facultades, la presente dice relación con la toma de declaración de personas que pueden haber tenido conocimiento o participación en hechos que comprometan los intereses de los consumidores. Las personas que pueden ser citadas no necesariamente corresponde sólo a representantes legales, administradores, asesores o dependientes, sino que también, por ejemplo, consumidores o personas que presenciaron ciertos hechos o tuvieron conocimiento de ciertos documentos y cuya declaración pueda ayudar al éxito de una investigación en curso.

Por tanto, si bien la toma de declaración podría no implicar la entrega de documentos escritos, la persona que declara debe poner a disposición toda la información de la cual tenga conocimiento, procurando cooperar con la autoridad, respondiendo clara y verazmente las preguntas que se formulen. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Servicio de solicitar por escrito, con posterioridad a la declaración, aclaraciones, rectificaciones o nuevas citaciones a declarar sobre los mismos hechos.

El plazo para dar cumplimiento a este tipo de requerimientos, estará dado por la hora, fecha y lugar en que se deba prestar la declaración, lo cual deberá ser indicado en la respectiva citación a declarar.

En lo que respecta a la sanción por incumplimiento, la LPDC establece que, en caso que la persona citada debidamente apercibida no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, artículo 58 inciso segundo letra j) de la LPDC

El artículo 58 letra j) de la Ley N° 19.496 prescribe:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

j) Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial consideración con lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia."

En virtud de este precepto, el SERNAC puede solicitar todo tipo de información con la finalidad de facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Al igual que en los casos anteriores, y al no establecer la ley un plazo para que los proveedores respondan el requerimiento, el plazo se determinará por el Servicio en base criterios tales como la urgencia, disponibilidad y complejidad de los antecedentes solicitados.

Respecto de la sanción, el artículo 58 en su inciso octavo dispone que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

5. Requerimiento de documentos, libros o antecedentes para fines de fiscalización, artículo 58 letra m) de la LPDC

El artículo 58 letra m) de la Ley N° 19.496 prescribe:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

m) Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado."

Conforme a la ley, se puede solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al igual que en los casos anteriores, y al no establecer la ley un plazo para que los proveedores respondan el requerimiento, el plazo se determinará por el Servicio en base a criterios tales como la urgencia, disponibilidad y complejidad de los antecedentes solicitados.

Respecto a la sanción, el artículo 58 en su inciso octavo dispone que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Respecto de este requerimiento es importante destacar la naturaleza que la Ley N° 21.081 le otorgó a SERNAC. Desde la entrada en vigencia de la referida ley, el Servicio Nacional del Consumidor es una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, de 1981, lo que significa que todo su personal está sujeto a un estatuto especial en materia de remuneraciones, nombramiento, incompatibilidades, prohibiciones y otras temáticas.

6. Requerimiento de información básica comercial, artículo 58 inciso 4° de la LPDC

El artículo 58 inciso 4° de la Ley N° 19.496 prescribe:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

inciso 4°.- Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles."

Conforme a lo establecido por la ley, el Servicio puede requerir los antecedentes y documentación que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezcan al público. Lo anterior, debe considerar:

- a) La definición contenida en el artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.496, esto es los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, se considera información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

Respecto de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, es también información básica comercial el contenido de su instructivo de uso, el cual deben ser entregado al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deben agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

- b) Lo establecido en los reglamentos dictados para regular las disposiciones de la LPDC, conforme a su artículo 62, especialmente aquellos que dicen relación con información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, créditos hipotecarios y créditos de consumo.

Este tipo de requerimiento de información se encuentra establecido desde la versión original de la LPDC.⁹ Así, hasta la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555 que incorporó a la LPDC la posibilidad de solicitar otro tipo de información adicional, la determinación de qué constituye Información Básica Comercial, como el único tipo de información que el Servicio podía requerir, perdió relevancia, con mayor razón en virtud de la última gran modificación a la LPDC -la Ley N° 21.081- que incorporó otros tipos adicionales de requerimientos de información al ámbito de acción de SERNAC.

Para este tipo de solicitudes el legislador de consumo contempló que el Servicio deberá determinar, en el respectivo requerimiento, el plazo que tendrá el requerido para contestar, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles

Respecto de la sanción, el mismo artículo 58 en su inciso octavo dispone que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local

⁹ Artículo 58 inciso 4° de la Ley N°19.496 de 1997: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7. Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del servicio, artículo 58 incisos 5° y 6° de la LPDC

El artículo 58 de la Ley N° 19.496 prescribe en sus incisos 5° y 6°:

"Artículo 58.- ... Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

inciso 5°.- Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

inciso 6°.- El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.

De conformidad al artículo recién citado, el SERNAC puede, en virtud de esta potestad, requerir toda otra documentación que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al Servicio. Se trata de un requerimiento de información establecido en términos amplios, por cuanto se contempla que podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la LPDC. Al igual que en el caso anterior, el legislador ha establecido expresamente que el plazo para cumplir dicho requerimiento no puede ser inferior a 10 días hábiles administrativos.

Con el fin de posibilitar el mejor ejercicio de este tipo de requerimientos de información y como una forma de entregar certeza a los requeridos respecto de los antecedentes que podrán ser solicitados en virtud de la disposición en análisis, el legislador requiere que el SERNAC publique un manual de requerimiento de información que indique los antecedentes que podrán solicitarse.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En cumplimiento de dicho mandato y con el fin de entregar aún mayor certeza respecto de la actividad de requerimiento de información, el SERNAC, a continuación, presenta el Manual de Requerimiento de Información, el cual es parte integrante de esta Circular Interpretativa para todos los efectos legales, por lo que su posterior modificación y/o revocación deberá realizarse en los términos establecidos para las interpretaciones de la normativa de consumo.

7.1 MANUAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Como se ha señalado, en el marco de lo preceptuado en los incisos quinto y sexto del artículo 58 de la LPDC, resulta necesario y obligatorio, señalar de manera pública y detallada, mediante el presente *Manual de Requerimiento de Información* (en adelante, también, "Manual"), cuáles son los antecedentes que este Servicio podrá solicitar a los proveedores, en virtud de la referida disposición legal.

La siguiente nómina podrá ser actualizada, modificada y/o revocada tantas veces como lo estime pertinente el Servicio, mediante el procedimiento establecido para la dictación de las Circulares Interpretativas, por encontrarse contenido en ella. En todo caso, la versión modificada deberá ser oportunamente publicada en la página web.

Antecedentes que pueden solicitarse en virtud del requerimiento de información prescrito en los incisos 5° y 6° del artículo 58 de la LPDC

- a) Solicitud de información de respaldo de ofertas, promociones y comprobabilidad publicitaria. Se refiere a las bases que regulan las respectivas promociones u ofertas, así como a los argumentos, informes, documentos u otros que permitan comprobar las aseveraciones publicitarias, sujetas a comprobabilidad.
- b) Información de participación de mercado del proveedor y/o empresa.
- c) Información sobre el número de transacciones financieras.
- d) Información sobre número de operaciones de determinado producto y/o servicio, la cual puede ser solicitada en el marco de estudios de la Institución, de elaboración de encuestas o ranking de cumplimiento de la Ley.
- e) Solicitud de informes de auditoría externa.
- f) Solicitud de informes de auditoría que den cuenta de compromisos con el SERNAC, sin perjuicio de aquellas que se soliciten en virtud de un PVC.
- g) Información relativa al precio y su determinación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- h) Medios de verificación para la identificación de productos.
- i) Número y naturaleza de reclamos respecto de un problema de consumo.
- j) Antecedentes de respaldo respecto del número de reclamos informados al SERNAC.
- k) Antecedentes de respaldo respecto de información proporcionada al SERNAC.
- l) Número y naturaleza de afectados y número de clientes y/o afiliados respecto de un problema de consumo.
- m) Medidas de reparación y resarcimiento a implementar respecto de consumidores/clientes afectados por un problema de consumo determinado, sin perjuicio de las acciones que, sobre el particular, pudiese iniciar el SERNAC en virtud de sus facultades legales.
- n) Solicitud de informes técnicos del proveedor, ya sean realizados directamente o por intermedio de terceros.
- o) Historial de los movimientos, transacciones y comportamientos de pago efectuadas por los consumidores/clientes.
- p) Comprobante de compras (voucher) o registros de transacciones del/los consumidor/es.
- q) Fórmulas o base de cálculo para determinar los cargos que se efectúan a los consumidores.
- r) Informes de tasación y/o liquidación del tasador.
- s) Calidad de empresa relacionada o sociedades de apoyo al giro.
- t) Conformación, características y políticas sobre cartera vencida y castigada, tanto contable, como tributariamente.
- u) Políticas de cobranza extrajudicial y judicial, lo que incluye las instrucciones otorgadas a los prestadores externos de servicios de cobranza.
- v) Documentos en que consten las renegociaciones, repactaciones, reprogramaciones, concesiones de plazo y número de consumidores/clientes alcanzados, afectados o considerados para cada modalidad.
- w) Número y ubicación de servicios de atención al cliente, sucursales y oficinas.
- x) Número y ubicación de cajeros automáticos.
- y) Sistema de reajustabilidad que aplica y fundamentaciones.
- z) Registro o respaldos de las operaciones realizadas por los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- aa) Comprobante de aviso por pérdida, extravío, robo o hurto de tarjeta de crédito, incluyendo las notificaciones electrónicas y telefónicas.
- bb) Información sobre falsificación, fraude, suplantación y/o clonación de los sistemas automatizados y de transmisión de fondos y de datos.
- cc) Información relativa a la Ley N° 19.628 y sus modificaciones legales. En lo específico aquella que diga relación con cómo da cumplimiento al deber de seguridad de la información, específicamente respecto del uso y destino de los datos personales.
- dd) Información al representante legal del proveedor y su individualización, y la de su subrogante, suplente o continuador legal y/o estatutario.
- ee) Respaldo del acto de compra o contratación a través de la boleta o documentación respectiva cuando sea posible, tanto de bienes como de servicios.
- ff) Información sobre pagos o transacciones en línea por internet o vía telefónica, ya sea efectuada con tarjeta de crédito o con cargo en estado de cuenta.
- gg) Cantidad de reclamos recibidos ante un problema de consumo, pudiendo identificar a los clientes según el medio de pago.
- hh) Información referida a contratos de adhesión, que sirva para la determinación del cumplimiento con la normativa vigente.
- ii) Información sobre marca, importador o distribuidor respecto de la aplicabilidad de una alerta de seguridad en el país, en relación con un determinado producto o servicio inseguro, peligroso o potencialmente riesgoso, ya sea debido a sus características intrínsecas o en relación a sus condiciones de uso. Lo anterior comprende la fase indagatoria de la alerta de seguridad; la fase de notificación y medidas de seguridad; la fase indagatoria de incidente de seguridad, y la fase de seguimiento de implementación de medidas.
- jj) Número de consumidores/clientes con contratos o servicios vigentes o activos.
- kk) Información relativa a la calidad de la empresa en contratos de seguro colectivos, lo cual comprende solicitar copia de sus condiciones generales y particulares.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- ll) Información relativa a seguros ofrecidos o comercializados en forma electrónica, en particular sobre el tipo de seguro, sus condiciones generales y particulares y la información proporcionada al contratante o asegurado antes de contratar.
- mm) Medio de verificación que acredite el cumplimiento de la respuesta favorable a la reclamación efectuada por el consumidor.

V. CUADRO COMPARATIVO

Finalmente, y a modo de compendio de lo analizado en la presente Circular, en el siguiente cuadro resumen se contienen los principales elementos de cada uno de los requerimientos de información que en virtud de la LPDC el SERNAC puede realizar, esto es: su correspondiente artículo de la LPDC; el plazo asociado a su respuesta; el tipo de información y la sanción asociada a la no entrega o entrega incompleta de la información solicitada.

ARTÍCULO LEY N° 19.496	PLAZO	TIPO DE INFORMACIÓN	SANCIÓN
54 M	La ley no establece plazo por tanto el plazo se determinará por el Servicio en base a criterios tales como la urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y la opinión técnica de los economistas.	Todos los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento voluntario colectivo.	De conformidad a la ley no existe sanción en caso de no entrega de la información, pero en virtud de la negativa o demora injustificada se puede declarar fallido el procedimiento.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

58 INCISO 2° LETRA a)	La ley no establece plazo por tanto el plazo se determinará por el Servicio en base criterios tales como a la urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y tamaño del proveedor.	Documentos, antecedentes, instrumentos, muestras y en general todo tipo de información que se relacione con la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente.	Multa de hasta 750 UTM.
58 INCISO 2° LETRA d)	Hora, fecha y lugar en que se deba prestar la declaración, lo cual se señalará en la respectiva citación a declarar.	Toda la información de que tenga conocimiento la persona citada respecto de los hechos materia de la citación.	Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.
58 INCISO 2° LETRA j)	La ley no establece plazo por tanto el plazo se determinará por el Servicio en base criterios tales como la urgencia, disponibilidad y complejidad de los antecedentes solicitados.	Información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.	Multa de hasta 400 UTM.
58 INCISO 2° LETRA m)	La ley no establece plazo por tanto el plazo se determinará por el Servicio en base a criterios tales como la urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y el tamaño del proveedor.	Cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización	Multa de hasta 400 UTM.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

58 INCISO 4°	No inferior a 10 días hábiles administrativos.	Información Básica Comercial.	Multa de hasta 400 UTM.
58 INCISOS 5° y 6°	No inferior a 10 días hábiles administrativos.	Toda otra documentación que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al Servicio y que se encuentre señalada en el manual de requerimiento de información publicado en el sitio web de SERNAC.	Multa de hasta 400 UTM.

2° ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Circular Interpretativa "Circular Interpretativa sobre las Atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de Requerimiento de Información, de conformidad con la facultad del artículo 58 inciso 5° y 6° de la Ley N° 19.496" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3° ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Interpretativa de que trata este acto administrativo será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible en su sitio web.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

5. 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 expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

Lucas Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.10.18
12:58:34 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CDN/ALR/AGC/GGP

Distribución:

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