



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 585

SANTIAGO, 13 DE SEPTIEMBRE 2023

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN.

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; 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 Resolución Exenta N° 357, de fecha 23 de mayo de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso 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 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, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, por así disponerlo el inciso primero del artículo 3° y el inciso primero del artículo 28, ambos del D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el 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 el Servicio Nacional del Consumidor, en particular, consiste en atender necesidades públicas de manera regular y continua, esto es, sin solución de continuidad.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- Que, desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081, el Servicio Nacional del Consumidor es una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, del año 1981.

4.- Que, la Ley N° 19.496 confiere al Servicio Nacional del Consumidor diferentes potestades públicas para requerir información, que además de ser conceptualmente distintas entre sí, están sujetas a su propia regulación. De ello se desprende la necesidad pública de clarificar los derechos y obligaciones que emanan de cada potestad.

5.- Que, a luz de lo señalado en el considerando anterior, este Servicio ha estimado imprescindible dotar de las debidas certezas en esta materia a sus funcionarios y a la ciudadanía en general, ejerciendo para ello la potestad interpretativa consagrada en el literal b) del inciso 2° del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

6.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 782, de fecha 18 de octubre de 2021, este Servicio aprobó la *“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 incisos 5° y 6° de la Ley N° 19.496”*.

7.- Que, abrazando el principio de mejora continua consagrado en los procesos de gestión, el Servicio Nacional del Consumidor ha resuelto revocar la Resolución Exenta N° 782, y dictar una nueva resolución que complemente e interprete de manera integral la facultad de requerir información en todos sus tipos.

8.- 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, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado, en las cuales se contienen declaraciones de voluntad efectuadas en el ejercicio de una potestad pública.

9.- Las facultades que le confiere la ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada “Circular Interpretativa sobre requerimientos de información”, 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

ÍNDICE

I. Requisitos generales de los requerimientos de información	4
1. Formularse por escrito	4
2. Emanar de un funcionario competente	4
3. Indicar el sujeto a quien se solicita la información	4
4. Establecer la información solicitada	6
5. Determinar el plazo en que deben ser respondidos	6
II. De la respuesta a los requerimientos de información	8
1. Requisitos generales	8
2. Obligatoriedad de respuesta y sanción por incumplimiento	9
III. Tratamiento de los datos personales en el marco de un requerimiento de información	9
IV. Tipos de requerimientos de información que puede efectuar el SERNAC conforme a la Ley N° 19.496	10
1. Requerimiento de información en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, "PVC")	11
2. Requerimiento de información en el marco de una fiscalización	12
3. Requerimiento de documentos, libros o antecedentes para fines de fiscalización	15
4. Requerimiento de información mediante citación a declarar	16
5. Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios	17
6. Requerimiento de información básica comercial	18
7. Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del Servicio	19
V. Cuadro comparativo	21





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

La presente Circular tiene por objeto interpretar las disposiciones que regulan los distintos tipos de requerimientos de información que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio") puede ejercer en virtud de sus facultades; las normas comunes a dichos requerimientos; el tratamiento de la información recibida, y las eventuales consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento de la obligación de responder.

Para ello, en primer lugar, se abordan aspectos generales compartidos por los diferentes tipos de requerimientos de información. En segundo lugar, se revisan los lineamientos relativos a la respuesta de los administrados, en relación con su obligatoriedad, requisitos generales y sanción en caso de incumplimiento. En tercer lugar, se analiza el tratamiento de los datos personales que el SERNAC efectuará de la información recibida en cumplimiento de cada requerimiento. En cuarto lugar, se tratan los distintos tipos de requerimiento de información que este Servicio puede efectuar en ejercicio de sus facultades. Por último, esta Circular presenta un cuadro resumen con las principales diferencias entre los distintos tipos de requerimientos de información.

I. Requisitos generales de los requerimientos de información.

Como punto de partida, en el presente título se expondrán aquellos aspectos comunes a todos los requerimientos de información regulados por la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), para luego distinguirlos de acuerdo a sus particularidades.

En términos generales, todos los requerimientos de información deben:

1. Formularse por escrito.

Según lo prescrito por los artículos 1°, 3° y 5° de la Ley N° 19.880, los requerimientos de información, en su calidad de actos administrativos regulados por esta ley, deben formularse por escrito. En cuanto a la forma, pueden manifestarse en oficios, actas o cualquier otro medio de comunicación institucional que en el futuro el SERNAC disponga para ello.

2. Emanar de un funcionario competente.

Como todo acto administrativo, los requerimientos de información, además de emanar del órgano facultado para ello, deben ser firmados por el funcionario competente, en ejercicio de las potestades que expresamente le atribuye el ordenamiento jurídico, o bien, aquellas que le fueron delegadas.

3. Indicar el sujeto a quien se solicita la información.

Si bien ciertos tipos de requerimientos contemplados en la LPDC pueden dirigirse únicamente a proveedores, el Servicio puede solicitar información a cualquier persona natural o jurídica. Así, este Servicio puede requerir información a personas naturales o jurídicas, en su calidad de consumidores o potenciales consumidores, proveedores, intervinientes en la relación de consumo, terceros relacionados, entre otros.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tratándose de los proveedores a quienes se les solicite información, éstos pueden corresponder a personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que cumplan con los requisitos dispuestos por el artículo 1° N° 2 de la LPDC. En caso de existir dudas acerca de la calidad de proveedor de la persona a quien se solicita la información, la norma deberá siempre interpretarse en virtud del principio pro consumidor, consagrado en el artículo 2° ter de la LPDC.

Asimismo, los requerimientos pueden dirigirse directamente a las personas jurídicas a las que se les solicita información, con prescindencia de la identidad de su representante legal vigente, sin que esto afecte o influya en la obligatoriedad de la respuesta.

En relación con aquello, es importante destacar que el artículo 7° del Reglamento de Comercio Electrónico¹, establece la obligación de los proveedores que ofrezcan productos o servicios a través de plataformas operadas por ellos, de proporcionar al consumidor una serie de antecedentes, entre los que se encuentra la identificación de la persona natural o jurídica, esto es, nombre, razón social o nombre de fantasía; el Rol Único Tributario o Rol Único Nacional; el domicilio legal y la identificación del representante legal de las personas jurídicas. Esta información, entregada directamente por los proveedores, será utilizada por este Servicio al efectuar sus requerimientos, junto a otras fuentes de información.

Lo anterior corresponde a una interpretación armónica de la ley, que se desprende directamente de lo dispuesto por los artículos 50 C y 50 D de la LPDC, contenidos en el Título IV, que regula los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley. El primer artículo prescribe que *“para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D”*, mientras que el segundo establece que las notificaciones de demandas a personas jurídicas se efectuarán al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio². Así, mediante estas disposiciones, el legislador simplificó el proceso de notificación de las personas jurídicas, sin ser necesaria la identificación del representante legal como elemento esencial, pudiendo interpretarse que con ello perseguía reducir los obstáculos que se producen en el ejercicio de las acciones y mecanismos de protección de la LPDC, atendido el desequilibrio de información imperante en las relaciones de consumo; la cantidad indeterminada de proveedores existentes; y las dificultades que se deben enfrentar para obtener información respecto de ellos.

Por otro lado, el ejercicio de la facultad de requerir información no presupone necesariamente la existencia de una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor, pues tal como se ha interpretado en otros instrumentos de este Servicio³, el régimen protector de la LPDC resguarda tanto a consumidores como a potenciales consumidores, siendo una clara manifestación de ello las disposiciones relativas a la publicidad engañosa y a la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, regulada en el

¹ Reglamento aprobado por el Decreto N° 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

² Adicionalmente, el artículo 34 de la LPDC establece la posibilidad de que en los casos de publicidad falsa o engañosa, el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante, exija al respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento forma.

³ Por ejemplo, la Circular Interpretativa sobre Publicidad y Prácticas Comerciales, aprobada mediante la Resolución Exenta N° 0187 de fecha 21 de marzo de 2019, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-65391.html>.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

artículo 28 B, cuya procedencia no está circunscrita a la compra del bien o la contratación del servicio publicitado. De esta forma, este Servicio podrá requerir información relativa a asuntos en que exista una potencial relación de consumo, estando las personas a quienes el Servicio realiza la solicitud de información obligadas a remitir una respuesta, tal como ocurre con el resto de los requerimientos que se efectúen.

4. Establecer la información solicitada.

En el requerimiento respectivo, el Servicio delimitará la información y/o antecedentes que solicita, explicitando claramente su contenido y la disposición en que se funda, de acuerdo con el tipo de requerimiento. Lo anterior, se enmarca en el establecimiento de una garantía para la persona natural o jurídica a quien se solicita la información, mediante la entrega de certeza respecto de la información solicitada, además de permitir que se logre el fin perseguido por el requerimiento.

En cuanto a la materia consultada, debe tener relación con el cumplimiento de lo dispuesto por la LPDC y demás normas que digan relación con la protección de los derechos del consumidor, incluyendo leyes especiales y reglamentos.

5. Determinar el plazo en que deben ser respondidos.

Todo requerimiento de información debe especificar el plazo dentro del cual la persona natural o jurídica a quien se solicita la información deberá entregar su respuesta, independientemente de si el plazo está o no regulado por la ley.

Así, para algunos requerimientos de información la LPDC establece expresamente el plazo mínimo de respuesta⁴ y respecto de otros omite regulación, por lo que el plazo deberá determinarse por este Servicio en cada caso, **en base a criterios tales como la urgencia, la disponibilidad y complejidad de los antecedentes solicitados y, en particular, el fin para el cual se requieren**, en relación con el cumplimiento de las funciones propias del SERNAC.

Es preciso clarificar que los plazos de respuesta regulados por la LPDC son de días hábiles administrativos, por lo que para su cómputo deben excluirse los días sábados, domingos y festivos, que son inhábiles en virtud de lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley N° 19.880.

En cuanto al cómputo del plazo (legal o determinado por el SERNAC), éste comenzará a correr a partir del día en que legalmente se entienda notificado a quien se le solicitó la información. Así, si se trata de una notificación personal o electrónica, el plazo comenzará a correr a partir del día siguiente hábil en que ella se practique; mientras que, en caso de que se hubiere realizado mediante carta certificada, la notificación se entenderá practicada a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda, por lo que el plazo correrá desde el cuarto día hábil, a partir de la fecha del timbre de correos⁵. En ambas hipótesis, si el último día

⁴ Diez 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 revisará más adelante.

⁵ Ante el timbraje de distintas fechas, la Contraloría General de la República ha dictaminado (34.319/2007) que deberá considerarse el timbre más antiguo, correspondiente a la oficina de correos del domicilio del notificado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del plazo es inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente al primer día hábil siguiente.

Respecto de la forma de notificación, resulta aplicable lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley N° 19.880, al no existir norma especial que las regule en la LPDC. Según esta disposición, las notificaciones deben practicarse mediante carta certificada⁶⁷ o bien, personalmente por un funcionario del Servicio, en el domicilio de la persona a quien se le requiere información o en las dependencias de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla.

Además, el artículo 47 de la misma ley regula la notificación tácita en el procedimiento administrativo, entendiéndose el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare, hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad.

De esta forma, por regla general, la notificación de los requerimientos de información no puede efectuarse mediante correo electrónico, a excepción de la notificación de requerimientos realizados en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, pues el artículo 54 R de la LPDC dispone en su inciso primero que *"la notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Podrá también efectuarse por correo electrónico, para lo cual deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada el día hábil siguiente a su despacho"*.

Por otro lado, el SERNAC tiene la facultad de conceder, de oficio o a petición del interesado, prórrogas a los plazos de respuesta otorgados⁸. Tratándose de la prórroga de oficio, que se funda en la actividad discrecional del Servicio, se tendrán presentes 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. En el caso de las prórrogas solicitadas por el interesado, deberán cumplir con los siguientes requisitos: i) formularse a través de una presentación formal dirigida al funcionario que suscribió el oficio de requerimiento de información, ii) presentarse dentro del plazo originalmente otorgado⁹ 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.

La concesión y/o denegación de la prórroga, en caso que haya sido solicitada, deberá ser notificada a quien se le solicitó información y **su plazo máximo no podrá exceder a la mitad del plazo originalmente otorgado**. Asimismo, no podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.

⁶ Si bien la Ley N° 21.180 sobre transformación digital del Estado incorporó la notificación por medios electrónicos en el artículo 46, ésta se aplicará gradualmente, de acuerdo a las fases establecidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. De acuerdo con dichas fases, actualmente la implementación de la ley se encuentra en etapa de preparación.

⁷ Las cartas certificadas, según lo dictaminado por la Contraloría General de la República, deben remitirse por medio de la empresa de Correos de Chile. Dictamen N° 84.659-2014, refrendado en lo pertinente por el dictamen N° 26.215-2018.

⁸ De conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 19.880.

⁹ El artículo 26 de la Ley N° 19.880 establece que *"Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación, deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate. En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido"*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. De la respuesta a los requerimientos de información.

En los apartados que siguen, se revisarán los aspectos comunes a las respuestas que deben remitir a este Servicio las personas a quienes se les solicite información:

1. Requisitos generales.

La respuesta que envíen las personas a quienes el Servicio les solicite información debe cumplir, al menos, con los siguientes requisitos formales:

- Formularse por escrito;
- Suscribirse por la persona que la remite. Este requisito también debe cumplirse respecto de los documentos que se adjunten a la respuesta, dependiendo de la naturaleza de los mismos;
- Dirigirse al funcionario/a competente del SERNAC que suscribió el requerimiento, no bastando la respuesta directa a los posibles consumidores afectados, toda vez que el Servicio efectúa el requerimiento;
- Ser enviada o cargada por la vía indicada en el requerimiento, esto es, un correo electrónico, a la dirección dispuesta para ello por el Servicio y/o a una plataforma o carpeta digital de carácter temporal provista por el SERNAC para la carga de archivos en distintos formatos;
- Ser entregada a este Servicio dentro del plazo original o prorrogado, según corresponda, y
- Ser completa, es decir, respondiendo de forma clara y directa a cada uno de los puntos consultados.

En lo que respecta al fondo, la entidad o persona a la que el Servicio le solicite información está obligada a responder de manera **íntegra** cada una de las solicitudes formuladas, de acuerdo con el contenido del requerimiento. En consecuencia, la información entregada por la persona natural o jurídica a quienes se solicita la información deberá, al menos, ser:

- **Veraz**, es decir, debe corresponder a la realidad.
- **Clara**, lo que significa que debe presentarse de forma que no induzca a error o engaño.
- **Actualizada**, esto es, debe entregarse información y datos contemporáneos al requerimiento de información, a excepción de que se requiera información de un periodo temporal determinado.
- **Completa y coherente**, es decir, se debe dar respuesta lógica y expresa a todas las preguntas formuladas, además de entregar tanto los documentos o antecedentes solicitados como aquellos en los cuales funda sus alegaciones, de haberlas.
- **Precisa**, esto es, se debe desagregar la información en los términos que sea solicitada, ciñéndose a los formatos, unidades de medida, extensión de los archivos, nomenclaturas y otras especificaciones establecidas.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Susceptible de comprobación**, es decir, la información remitida debe apoyarse en documentos, estadísticas, trazabilidad de procesos, contabilidad u otros registros internos que sirvan como verificadores de las aseveraciones de la persona a quien se solicita la información, 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.

Las personas naturales o jurídicas a las que el Servicio les solicite información **se encuentran jurídicamente obligadas a cumplir oportuna e íntegramente los requerimientos efectuados por este Servicio**, atendida la presunción de legalidad, imperio y exigibilidad de los actos administrativos frente a sus destinatarios, consagrada en el inciso 8° del artículo 3° de la Ley N° 19.880.

Verificado el incumplimiento de un requerimiento, ante la configuración del tipo contravencional, el SERNAC exigirá la imposición de las sanciones correspondientes ante el juez de policía local competente.

Es importante precisar que el incumplimiento se produce cuando las personas a quienes el Servicio les solicita información se abstienen de remitir una respuesta a este Servicio y también en aquellos casos en que no dan observancia a los requisitos de forma y/o fondo expuestos en el numeral anterior, en cuyo caso puede configurarse, entre otras, la hipótesis de negativa o demora injustificada contemplada en el inciso 9° del artículo 58 de la LPDC, sancionada con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales. En ambos casos - negativa (por acción u omisión) o demora - este Servicio presumirá el carácter injustificado, debiendo la persona natural o jurídica a quien se solicitó la información acreditar debidamente las justificaciones que alegue.

Si bien la procedencia de las justificaciones se evaluará en cada caso, se desestimarán todas aquellas que se funden en el carácter secreto o reservado de los antecedentes, atendido que el SERNAC requiere información con el fin de verificar el debido cumplimiento de la normativa vigente, en calidad de órgano fiscalizador en la materia, debiendo los proveedores y terceros relacionados con él, encontrarse en condiciones de aportar los antecedentes que den cuenta del ejercicio legítimo de su actividad¹⁰.

III. Tratamiento de los datos personales en el marco de un requerimiento de información.

El tratamiento de datos personales se encuentra definido en el artículo 2°, letra o), de la Ley N° 19.628, 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. Conforme establece el artículo 4° del mismo cuerpo normativo, dicho tratamiento sólo podrá efectuarse cuando el titular de los datos consienta expresamente en ello o alguna disposición legal lo autorice. Esto significa que

¹⁰ La Ley N° 21.081 reemplazó el inciso 7° del artículo 58 de la LPDC, que excluía de los requerimientos de información aquellos antecedentes que la ley califique como secretos o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el tratamiento de datos personales, para considerarse ajustado a la normativa citada, debe contar con al menos una base de licitud, que puede consistir en: el consentimiento expreso del titular del dato personal objeto de tratamiento o la autorización expresa conferida por el legislador (la que puede provenir de las mismas disposiciones de la Ley N° 19.628 u otras disposiciones legales).

En este contexto, el artículo 20 de la Ley N° 19.628 dispone que los **organismos públicos podrán efectuar tratamientos de datos personales**¹¹ respecto de materias comprendidas en su esfera de competencia, con sujeción a las disposiciones que establece dicho cuerpo normativo, en cuyo caso no se requerirá contar con el consentimiento previo del titular de los datos tratados. En consecuencia, mediante la citada norma, el legislador configura directamente una base de licitud que habilita a los organismos públicos para tratar datos personales de terceros sin necesidad de contar con el consentimiento explícito del titular de los mismos, en la medida que ello resulte necesario para el ejercicio de sus funciones.

En aplicación de esta norma, **un requerimiento de información formulado por el SERNAC a algún administrado en los términos indicados en los acápites precedentes, podrá incluir bases de datos o información constitutiva de datos personales de terceras personas, sin que para ello sea necesario recabar previamente el consentimiento del titular.**

Por su parte, una vez recibida la información respectiva, el SERNAC, en aplicación del citado artículo 20 de la Ley N° 19.628, 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 mediante la adopción de 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.

Con todo, y teniendo siempre en vista la protección de los consumidores, el SERNAC podrá solicitar a los proveedores que remitan bases de datos anonimizados, caso en el cual estos últimos deberán aplicar el procedimiento de disociación que establece el artículo 2 letra I) de la Ley N° 19.628¹².

IV. Tipos de requerimientos de información que puede efectuar el SERNAC conforme a la Ley N° 19.496.

A partir de las distintas modificaciones efectuadas a la LPDC, actualmente el SERNAC goza de amplias facultades para requerir información, de modo tal que esta actividad ya no se encuentra limitada a la solicitud de antecedentes que digan relación con información básica comercial de los productos y

¹¹ 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".

¹²El artículo 2º, letra I), de la Ley N° 19.628, se refiere al procedimiento de disociación de datos, como "todo tratamiento de datos personales de manera que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona determinada o determinable".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

servicios. Considerando aquello, a continuación se tratan de manera separada y detallada los distintos tipos de requerimientos de información.

1. Requerimiento de información en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, "PVC").

A través de este tipo de requerimiento de información, el legislador entregó una herramienta que permite solicitar a los proveedores los antecedentes necesarios para los fines del PVC, especialmente, aquellos datos necesarios y suficientes para determinar y calcular las restituciones, indemnizaciones y/o compensaciones que resulten procedentes, tal como lo dispone el artículo 54 M de la LPDC:

"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.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado.

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 tener en cuenta que la voluntariedad del PVC genera dos particularidades respecto del tratamiento de la información requerida. En primer lugar, no se contempla una sanción en caso de incumplimiento del requerimiento, pues su única posible consecuencia es la declaración del término fallido del PVC.

En segundo lugar, dado su carácter colaborativo, el legislador no contempló necesario establecer plazos en la entrega de la información, entendiendo -dado lo concentrado de este procedimiento- que se haría con la mayor celeridad 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, estos son, urgencia, disponibilidad, complejidad de los antecedentes solicitados y adicionalmente, el corto tiempo de duración del PVC.

Sumado a lo anterior, otro punto relevante 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 debe realizarse por escrito, identificando los documentos cuya devolución se





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

requiere, distinguiendo si se trata de documentos digitales o en soporte de papel¹³.

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, siempre y cuando los antecedentes requeridos no tengan relación directa con los hechos que motivaron el inicio del PVC. Para ello, se debe tener en cuenta el marco normativo de separación estricta de funciones en el que opera el Servicio, que posibilita la solicitud de 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 de la LPDC.

En cuanto a la tramitación, deberá estarse a lo dispuesto por el reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2. Requerimiento de información en el marco de una fiscalización.

El artículo 58 inciso 2° 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

¹³ Los aspectos prácticos relativos a la tramitación de PVC pueden ser revisados en la Guía del Procedimiento Voluntario Colectivo, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55750.html> y en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores. Por otra parte, las solicitudes de devolución pueden ser presentadas en el sitio web <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-57962.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

Cuando con ocasión de una fiscalización el Servicio constate¹⁴, 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, contratos y, en general, todo tipo de información que se relacione con la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente.

En cuanto a los contratos de adhesión, la Ley N° 21.398 consagró expresamente la facultad de este Servicio para solicitarlos a los proveedores, al incorporar el siguiente inciso final en el artículo 17: “los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente”. Si bien el legislador no hace referencia a un organismo fiscalizador en particular, del tenor literal de la disposición y de su consagración en la LPDC, se desprende que el SERNAC ostenta tal calidad respecto de los contratos de adhesión que regulen o pretendan regular relaciones de consumo.

¹⁴ En virtud de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a la LPDC, el Registro de Sentencias se convirtió en la herramienta idónea para proporcionar información respecto de las infracciones en que incurren los proveedores en un periodo determinado.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Considerando tal remisión genérica respecto del organismo fiscalizador, la interpretación contenida en esta Circular deberá ser entendida sólo para efectos de las facultades propias de este Servicio y no dificultará o impedirá, de forma alguna, el ejercicio de las atribuciones de otros órganos fiscalizadores, en el marco de sus propias competencias, quienes podrán exigir el cumplimiento del artículo 17 inciso final, en la forma que estimen adecuada.

Acerca del contenido de los contratos, se interpreta que tal disposición comprende la obligación de los proveedores de remitir a este Servicio las denominadas condiciones o cláusulas generales de contratación, o términos y condiciones tratándose de aplicaciones o sitios web, pues éstos forman parte del concepto contrato de adhesión regulado en el artículo 1° N° 6 de la LPDC, tal como se desprende de la Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, aprobada por la Resolución Exenta N° 931, de fecha 3 de diciembre de 2021¹⁵.

Por otro lado, este Servicio interpreta que la remisión de los contratos de adhesión se debe efectuar periódicamente por los proveedores de productos y servicios, en la forma y plazo que dispondrá la Circular Interpretativa que se dictará sobre la materia, y además, ante la solicitud directa del SERNAC, en ejercicio de las distintas facultades que la ley le otorga para requerir información.

En lo referente a la modalidad, esta actividad puede realizarse de manera presencial; a distancia, a través de una fiscalización web; y mediante fiscalización telefónica, lo que se ha realizado, por ejemplo, en el caso de plataformas de telemarketing y contact center.

Tratándose de la fiscalización de páginas web, los proveedores están obligados a entregar los antecedentes solicitados por el respectivo funcionario del Servicio en formato electrónico o digital. Asimismo, en este tipo de casos, el Servicio se encuentra facultado para fiscalizar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento de Comercio Electrónico.

Durante el desarrollo de la actividad fiscalizadora, en cualquiera de sus modalidades, las personas jurídicas o naturales a las que el Servicio les solicite información deben otorgar todas las facilidades para que este procedimiento se lleve a efecto. Al respecto, la redacción del literal a) en análisis, permite interpretar que este es un deber activo, es decir, no sólo implica que deben abstenerse de obstaculizar la actividad fiscalizadora del Servicio, sino también que deben desplegar la diligencia necesaria para resolver los posibles problemas o impedimentos que puedan surgir durante su ejecución.

En cuanto a la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos efectuados durante las acciones de fiscalización, sean éstas presenciales o a distancia, será sancionada por el Juzgado de Policía Local competente con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, correspondiendo al Servicio, por expresa disposición legal, calificar la procedencia de la justificación entregada por el proveedor respecto de la negativa.

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

¹⁵ Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64611_archivo_01.pdf.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

certificada por el fiscalizador, previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización.

En aquellas fiscalizaciones en que la información se encuentre disponible para su entrega inmediata, deberá quedar así consignado en la respectiva acta. Si, por el contrario, resulta necesario que a quien se le solicite información recopile antecedentes para proceder a su posterior entrega, el plazo para ello se consignará en el mismo instrumento (acta de fiscalización). Este plazo se determinará por el Servicio en virtud de, entre otros criterios, la urgencia, disponibilidad, volumen, complejidad de los antecedentes solicitados y tamaño de la empresa.

En relación con la modalidad de fiscalización documental fundada en el artículo 58 inciso 2º letra m) que se detallará más adelante, cabe destacar que el incumplimiento de los requerimientos de información que se efectúen por la Subdirección que está a cargo de liderar, coordinar y gestionar el proceso de fiscalización, actualmente la Subdirección de Fiscalización, también será sancionado con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, pues tales actos administrativos corresponden a **acciones de fiscalización**, que se ejecutan en el ejercicio de la labor fiscalizadora.

Por último sobre este requerimiento, las directrices generales del plan anual de fiscalización se publican en el sitio web institucional del SERNAC¹⁶, y considera tanto actividades de fiscalización programadas como no programadas.

3. Requerimiento de documentos, libros o antecedentes para fines de fiscalización.

El artículo 58 inciso 2º 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".

Este requerimiento consiste en la solicitud de cualquier documento (físico y/o digital), libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, y su plazo de entrega se determinará por el Servicio, en consideración de los criterios previamente indicados.

Es importante destacar que desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081, el Servicio Nacional del Consumidor es una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, de 1981, ostentando tal calidad todas sus Subdirecciones, Centros de Responsabilidad y respectivos funcionarios, quienes están sujetos a un estatuto especial en materia de remuneraciones, nombramiento, incompatibilidades, prohibiciones y otras materias.

Seguidamente, al constituirse el SERNAC como un órgano fiscalizador, todas las actuaciones que se ejecutan en el ejercicio de las facultades conferidas por ley persiguen tal fin, pudiendo, por tanto, los distintos Centros de Responsabilidad requerir información en virtud del artículo 58 inciso 2º letra m) en análisis, y no sólo la Subdirección que está a cargo de la función de

¹⁶ Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62729.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fiscalizar, como ocurre con el requerimiento de información regulado en el artículo 58 inciso 2º letra a).

Respecto de la sanción, el artículo 58 dispone en su inciso 9º que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados en virtud de este artículo será sancionada por el juez de policía local competente con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales, a excepción de que el requerimiento de información se efectúe por la Subdirección que está a cargo de la función de fiscalizar en el Servicio, actualmente la Subdirección de Fiscalización, en cuyo caso, según ya se adelantó, la sanción aplicable será una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 inciso 2º letra a).

4. Requerimiento de información mediante citación a declarar.

El artículo 58 inciso 2º 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".

En virtud de esta facultad, el Servicio puede citar a declarar a personas que pueden haber tenido conocimiento o participación en hechos que comprometan los intereses y derechos de los consumidores. Estas personas pueden consistir en consumidores, proveedores (representantes legales, administradores, asesores, dependientes, entre otros), personas que presenciaron ciertos hechos o tuvieron conocimiento de determinados documentos, y cuya declaración pueda contribuir al desarrollo de una investigación en curso, entre otros, atendido que la disposición no contiene limitaciones al respecto.

Efectuada la citación, los actores citados deben poner a disposición del Servicio toda la información de la cual tengan conocimiento, procurando cooperar con la autoridad, respondiendo clara y verazmente las preguntas que se formulen, además de entregar todos los antecedentes escritos que puedan resultar relevantes. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del SERNAC de solicitar por escrito, con posterioridad a la declaración, aclaraciones, rectificaciones, requerimiento de antecedentes o nuevas citaciones a declarar sobre los mismos u otros hechos.

El plazo para dar cumplimiento a este tipo de requerimiento estará dado por la hora, fecha y lugar en que se deba prestar la declaración. En cuanto a la modalidad, se podrá requerir la asistencia presencial o remota del citado, a discreción de este Servicio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sobre la comparecencia, el citado tiene derecho a asistir acompañado por uno o más abogados y/o abogadas. Sin embargo, las preguntas deben dirigirse al citado, debiendo éste responderlas directamente.

Por otro lado, el funcionario que suscriba la citación, o quien lo subrogue, será el encargado del proceso, por lo que estará facultado para dirigirla y adoptar las decisiones conducentes a su realización. Asimismo, para efectos de lograr un adecuado desarrollo de la actividad, podrán participar e intervenir otros funcionarios del Servicio, previa indicación de su nombre y cargo.

En lo referente al procedimiento, el declarante y quien o quienes lo acompañan - en el caso que proceda- deberán exhibir su cédula de identidad al inicio de la diligencia. Además, si el citado corresponde a una persona jurídica, su representante deberá acreditar el título que dé cuenta de la representación invocada y de las facultades que le fueron conferidas, especialmente aquellas que lo facultan para declarar ante Órganos de la Administración del Estado. Si a la citación comparece una persona distinta o adicional a la citada, ésta deberá exhibir los antecedentes que den cuenta de su cargo, funciones, calidad y facultades, especialmente aquellas que lo habilitan para prestar tal declaración. En estos casos, el SERNAC determinará si, mediante la comparecencia de un tercero, el proveedor dio o no cumplimiento a este tipo de requerimiento, procediendo, en caso de negativa, la solicitud de arresto consagrada en la misma disposición.

Acreditada la identidad de los comparecientes, el funcionario a cargo de la actividad explicará la forma en que se llevará a cabo la diligencia, especialmente en lo relativo a la dinámica de las preguntas y respuestas, y la forma en que aquellos podrán intervenir. Seguidamente, se llevará a cabo la declaración, cuyo contenido íntegro se respaldará en un registro de audio que posteriormente se remitirá a la persona citada, mediante la forma de comunicación que ésta indique. Luego de finalizada la declaración, el funcionario a cargo del proceso y el declarante suscribirán un acta que contendrá el listado de asistentes, junto con la hora de inicio y término de la declaración.

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

5. Requerimiento de información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios.

El artículo 58 inciso 2º 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".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y toda aquella información que el Servicio estime como atinente, oportuna y relevante para que el consumidor ejerza sus derechos. El concepto "características" debe interpretarse en términos amplios, para efectos de la materialización de los derechos básicos de los consumidores a la libre elección de los bienes y servicios (artículo 3° inciso 1°, letra a) de la LPDC) y a una información veraz y oportuna sobre los mismos (artículo 3° inciso 1°, letra b) de la LPDC).

En este tipo de requerimientos el plazo se determinará por el Servicio en virtud de los criterios previamente referidos.

Respecto de la sanción, el artículo 58 en su inciso 9° dispone que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local competente.

6. Requerimiento de información básica comercial.

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

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

(...) 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".

En virtud de este inciso, el Servicio puede solicitar a los proveedores los antecedentes y documentación que diga relación con la información básica comercial (en adelante, "IBC") de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

La información básica comercial, según la definición contenida en el artículo 1° N° 3 de la LPDC, consiste en "los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica"¹⁷. Por su parte, el Reglamento de Comercio Electrónico, aprobado por el Decreto N° 6, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, replica tal definición, disponiendo en su artículo 5° que "Todos los datos, instructivos, antecedentes o

¹⁷ Adicionalmente, el artículo 1° N° 3 dispone lo siguiente: "Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará 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. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel. En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación. Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde dicho servicio (...) Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al Consumidor en virtud de este reglamento, constituyen, para todos los efectos, información básica comercial”, contando seguidamente con una serie de disposiciones que establecen IBC en materia de comercio electrónico.

Teniendo en cuenta tales definiciones, el establecimiento de información que los proveedores deben entregar obligatoriamente a los consumidores y a este Servicio, constituye una herramienta indispensable para lograr la disminución de la asimetría de información existente en las relaciones de consumo, pues mediante ella, es posible asegurar la entrega de los antecedentes que resulten esenciales para la contratación de bienes y servicios, para el uso seguro de los mismos y para el pleno ejercicio de los derechos de los consumidores.

En cuanto a la información que los proveedores se encuentran obligados a entregar, debe estarse a lo dispuesto por el artículo 1° N° 3 de la LPDC, al resto de las disposiciones de ésta y a lo mandatado por las normas y reglamentos que conforman nuestro ordenamiento jurídico, pues del tenor expreso de la definición de IBC se desprende que la obligación de suministrar información puede nacer de cualquier norma jurídica vigente que contenga disposiciones relativas a la materia.

Revisado lo anterior, es importante precisar que este es el único tipo de requerimiento que se limita a la solicitud de información que diga relación con información básica comercial, pues el resto de las disposiciones revisadas en la presente Circular no comprenden esta exigencia.

Por otro lado, al requerir información en virtud de este artículo, el SERNAC determinará el plazo que tendrá la persona natural o jurídica para contestar, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Respecto de la sanción, el mismo artículo 58 en su inciso 9° dispone que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados en virtud de este artículo será sancionada por el juez de policía local competente con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales.

7. Requerimiento de información o datos necesarios para ejercer funciones del Servicio.

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

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

(...) 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 con el artículo recién citado, el SERNAC puede requerir toda otra documentación que sea estrictamente indispensable para el ejercicio de sus atribuciones, es decir, se trata de un requerimiento de información establecido en términos amplios, por cuanto podrá contener todas aquellas solicitudes de documentación - ya sea en formato físico como digital- que sean necesarias para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor.

Asimismo, en virtud de esta norma el SERNAC está facultado a solicitar información relativa a posibles peligros o riesgos que lleguen a su conocimiento, respecto de productos o servicios que se encuentren introducidos en el mercado, para efectos de que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite.

Tal interpretación se sustenta en la función de este Servicio de velar por el cumplimiento de lo dispuesto por la LPDC y otras disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores (entre las que están comprendidas todas aquellas disposiciones relativas a la seguridad en el consumo), y también en lo mandatado por el artículo 46 de la misma ley¹⁸, pues teniendo los proveedores la obligación de comunicar los riesgos o peligros advertidos, sin que medie un requerimiento al respecto, es forzoso concluir que deben hacerlo cuando la autoridad competente, en el ejercicio de sus facultades, lo requiere mediante el acto administrativo pertinente.

Sobre esta facultad es necesario clarificar que el artículo 46 obliga directamente a los fabricantes, importadores y distribuidores de bienes o prestadores de servicios a poner en conocimiento de la autoridad competente la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, es decir, la LPDC asigna un rol activo a éstos sujetos ante la advertencia de tales circunstancias, y no reactivo. Esto implica que la obligación de comunicar los peligros y riesgos advertidos, no supone para su aplicación la existencia de un requerimiento de información por parte de la autoridad competente. En otros términos, ante la advertencia de un riesgo o peligro, los agentes indicados se encuentran obligados a ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad, independientemente de si ésta le remitió o no un requerimiento de información al respecto, pues la obligación emana directamente de la ley.

Sin perjuicio de ello, en ciertos escenarios este Servicio puede solicitar tal información luego de tomar conocimiento de antecedentes relacionados con la seguridad de productos y servicios, ya sea a través de la información proporcionada directamente por los consumidores u otros agentes, o bien, a partir de la observancia de lo ocurrido en otros países con un determinado producto o servicio.

¹⁸ Artículo 46: “Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente”.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En cuanto al plazo de respuesta, el legislador estableció expresamente que no puede ser inferior a 10 días hábiles administrativos, y que, ante la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes solicitados, el juez de policía local competente podrá sancionar a quien se solicitó la información con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales.

Por último, este Servicio publicará en su sitio web el manual de requerimiento de información mandado por la disposición en análisis, el cual indicará pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse.

V. Cuadro comparativo.

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

ARTÍCULO LPDC	TIPO DE INFORMACIÓN	SANCIÓN
54 M	Todos los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del PVC.	No existe sanción pero en virtud de la negativa o demora injustificada se puede declarar fallido el PVC.
58 INC. 2º LETRA a)	Documentos, antecedentes, instrumentos, 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 INC. 2º LETRA m)	Cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización.	Multa de hasta 400 UTM, a excepción de que el requerimiento se efectúe por la Subdirección que está a cargo de la función de fiscalizar, actualmente la Subdirección de Fiscalización, en cuyo caso la multa será de hasta 750 UTM.
58 INC. 2º LETRA d)	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 INC. 2º LETRA j)	Información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y	Multa de hasta 400 UTM.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	servicios que se ofrecen en el mercado.	
58 INC. 4°	Información Básica Comercial	Multa de hasta 400 UTM.
58 INC. 5° y 6°	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 requerimientos de información" 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.

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 con 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, déjese sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto- la Resolución Exenta N° 782, de fecha 18 de octubre de 2021, que aprobó la "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 incisos 5° y 6° de la Ley N° 19.496" y cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

Andrés Eugenio
Herrera
Troncoso

Firmado digitalmente
por Andrés Eugenio
Herrera Troncoso
Fecha: 2023.09.12
18:25:13 -03'00'

ANDRES HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JTR/GGP/

Distribución: Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.