

GUIA DEL FISCALIZADO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Índice.

I. Aspectos generales de la fiscalización del SERNAC.	3
1. ¿Cómo se desarrolla la fiscalización del SERNAC?	3
2. ¿Cuáles son los derechos y deberes de fiscalizados?	5
3. ¿Cómo se seleccionan los proveedores fiscalizados?	6
4. ¿Cuáles son los posibles resultados de una fiscalización?	6
5. Fiscalización y monitoreo en materia Publicitaria.	7
6. Corrección de conductas en micro y pequeñas empresas.	8
II. Monitoreos para fines de fiscalización.	8
III. Coordinación intersectorial.	9
IV. Preguntas frecuentes.	9

I. Aspectos generales de la fiscalización del SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley del Consumidor N° 19.496 (en adelante LPC) y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor¹. Al SERNAC le corresponde fiscalizar el cumplimiento de la Ley del Consumidor y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores².

Cada año, el SERNAC define un Plan Anual de Fiscalización que se enfoca en aquellas áreas del mercado, que presentan mayor riesgo para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, instrumento flexible que se conforma por un componente programado, y que se refuerza durante todo el año, integrando acciones para abordar la contingencia y que por su naturaleza, no fueron previstas en la fase inicial de planificación.

1. ¿Cómo se desarrolla la fiscalización del SERNAC?

La fiscalización se podrá desarrollar de forma presencial (en tiendas u oficinas de las empresas), digital (sitios web o redes sociales) o documental (vía oficio).

Modalidad	¿Cómo se ejecuta?	Principales características
Fiscalización Presencial	La persona fiscalizadora visita la tienda física u oficinas de la empresa.	1. Para dar inicio a la fiscalización, la persona fiscalizadora se identifica con el/la encargado/a del local. 2. Se realiza una breve reunión de inicio y se informa la materia y normativa asociada con la fiscalización, junto con los derechos y deberes de los fiscalizados. 3. Se inspecciona el lugar, de acuerdo a la normativa que aplica a la fiscalización y pautas previamente definidas. 4. Se deja registro de la inspección en el Acta de Fiscalización. La actividad podría incluir entrevistas a funcionarios/as de la empresa

¹ Artículo 58 inc. 1, LPC.

² Artículo 58 inc. 1, letra a) LPC.

		y/o consumidores, registro fotográfico o audiovisual. 5. Al terminar la actividad, se informa al encargado del local del cierre de la inspección y en algunos casos, podría existir una solicitud de información adicional y se envía el Acta al proveedor.
Fiscalización digital	La persona fiscalizadora visita el sitio web o redes sociales del proveedor.	1. Al inicio de la fiscalización, se informa al proveedor por medios digitales (correo electrónico), indicando la materia y normativa aplicable. 2. De acuerdo a pautas previamente definidas, se inspecciona el sitio web y se deja registro en Acta de Fiscalización. 3. Se podría solicitar información adicional, junto con la entrega del Acta.
Fiscalización documental (vía oficio)	La persona fiscalizadora desarrolla una fiscalización en su puesto de trabajo.	1. La fiscalización se inicia con el envío de un requerimiento de información a la empresa, vía oficio, notificado por correo postal e informado por correo electrónico. 2. El proveedor puede responder por canales digitales (correo electrónico a oficinadepartes@sernac.cl con copia a fiscalizacion@sernac.cl). 3. La información recabada es analizada, para determinar los cursos de acción que procedan.

Para las fiscalizaciones presenciales y digitales, se contempla una consulta a proveedores, posterior el envío del Acta de Fiscalización, a fin de mantener un control de hitos relevantes y que apunta a la mejora de procesos. Las actividades de fiscalización antes descritas, se podrán complementar con las siguientes acciones:

- **Citación a declarar:** se requiere la comparecencia ante el Servicio de personas determinadas, para resolver las preguntas que son formuladas por los/as funcionarios/as del Servicio. Siendo estas respuestas levantadas como un medio de prueba para futuras acciones de protección (Art. 58 letra d LPC).

- **Monitoreo de publicidad:** revisión periódica y sistemática de las piezas publicitarias emitidas a través de la prensa escrita, televisión abierta, redes sociales y publicidad exterior (en tiendas, vía pública, etc.).
- **Auxilio de la fuerza pública, autorizado por el Juzgado de Policía Local:** protección y asistencia de Carabineros de Chile para el ingreso a los inmuebles de propiedad de los fiscalizados.
- **Hacer efectivo el apercibimiento de arresto por negativa a presentarse a declarar, autorizado por el Juzgado de Policía Local:** detención en la unidad policial de las personas que se niegan a asistir a la toma de declaración, hasta que dicha diligencia se realiza.
- **Incautación de documentos, autorizada por el Juzgado de Policía Local:** ingreso, registro, e incautación de documentos que se encuentran actualmente en poder del sujeto fiscalizado.
- **Muestreo y análisis de productos:** se podría realizar esta acción, con centros especializados en convenios o servicios externalizados.

Es importante señalar, que las medidas de apercibimiento que requieren autorización de los juzgados de policía local, son gestiones que se evalúan caso a caso y de forma independiente, ya que puede que exista la hipótesis de hecho que le da lugar, pero el Servicio por razones de mérito decida no utilizarlas.

2. ¿Cuáles son los derechos y deberes de fiscalizados?

Derechos

- ❖ Ser informado de la materia específica objeto de la fiscalización y la normativa pertinente.
- ❖ Identificar con claridad a las personas fiscalizadoras del SERNAC.
- ❖ Recibir copia íntegra del acta levantada por el fiscalizador durante la inspección.
- ❖ Recibir un trato respetuoso y deferente de los/as funcionarios/as que realizan la fiscalización.
- ❖ Denunciar ante el Director/a Regional del SERNAC que corresponda territorialmente cualquier conducta inadecuada del fiscalizador.

Deberes

- ❖ Otorgar todas las facilidades para llevar a cabo los procedimientos de fiscalización.
- ❖ Tratar con respeto y deferencia a los/as funcionarios/as fiscalizadores.
- ❖ Proporcionar información requerida relacionada a la materia de la inspección.
- ❖ 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.
- ❖ Si el citado a declarar no asiste, sin ninguna justificación, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.

3. ¿Cómo se seleccionan los proveedores fiscalizados?

Algunas de las variables que se consideran para la selección de las entidades fiscalizadas son las siguientes: nivel de concentración del mercado; presencia de las empresas; nacional/regional; concentración de reclamos recibidos en SERNAC; concentración de alertas ciudadanas recibidas en SERNAC; información disponible en Estudios o reportes de carácter interno del SERNAC; antecedentes derivados desde otras instituciones, nacionales o internacionales; publicidad de circulación nacional, regional, redes sociales y anuncios en sucursales presenciales; identificación evidente, cuando se trata de alertas puntuales (en estos casos, generalmente la acción se concentrará en el/los proveedores alertados).

Cabe precisar que el listado anterior, no representa un orden de prioridad y podrían ser variables combinadas, según cada caso.

Las fiscalizaciones aleatorias por su parte (enfoque preventivo), se realizarán por ejemplo, en áreas del mercado priorizadas, altamente atomizadas, en que el número de empresas asociadas es tan alto, que resulta necesario extender la fiscalización a empresas que no presentan antecedentes previos (por ej. reclamos).

4. ¿Cuáles son los posibles resultados de una fiscalización?

Todas las fiscalizaciones serán analizadas para determinar, de acuerdo al nivel de gravedad de los hallazgos detectados y su mérito, los cursos de acción que procedan, de acuerdo a las facultades del Servicio.

En esta línea, las fiscalizaciones se archivan cuando no existen hallazgos o son de baja significancia, y en ambos casos se informa al proveedor del término, a través de un oficio, y se derivan a otras áreas del Servicio para impulsar acciones de

protección, en aquellos casos en que existen indicios infraccionales a las normas de consumo.

En síntesis:

- ❖ **Archivo sin hallazgos** y envío de oficio a proveedor informando el término,
- ❖ **Archivo con hallazgos** y envío de oficio a proveedor advirtiendo incumplimientos, para que ajusten su conducta,
- ❖ **Derivaciones** para impulsar acciones de protección, tales como juicios de interés general, investigaciones, demandas colectivas, Procedimientos Voluntarios Colectivos, entre otras acciones de protección.

También se contempla, basado en el principio de coordinación del Estado, la derivación de resultados a otros servicios públicos o del Ministerio Público, frente a hechos potencialmente constitutivos de delito.

5. Fiscalización y monitoreo en materia Publicitaria.

El Servicio tiene una fructífera trayectoria en la aplicación de las normas que regulan la publicidad hacia las personas consumidoras. El monitoreo de la publicidad se realizará en base a la publicidad emitida a través de la prensa escrita de circulación nacional, televisión abierta, redes sociales y publicidad exterior (en tiendas, vía pública, etc.) en diversos formatos y soportes tecnológicos, este monitoreo dará origen a la fiscalización de la publicidad en distintos mercados durante todo el año. Adicionalmente, a esta línea de trabajo, la publicidad en el consumo, se integrará como una línea de acción de fiscalización de carácter programada, para temáticas de interés estratégico del Servicio.

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

La principal herramienta de trabajo en esta materia radica en la posibilidad de exigir la comprobabilidad de las aseveraciones publicitarias que realizan los anunciantes para promocionar y convencer a los consumidores de adquirir sus productos o servicios.

6. Corrección de conductas en micro y pequeñas empresas.

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

Cabe mencionar, que la norma establece que es facultativo del Servicio, impulsar este mecanismo de corrección, y por lo tanto, se evaluará en cada caso, y de acuerdo a la gravedad de los hechos constatados y los derechos afectados. El sentido, que se comprende y aplica desde la fiscalización del SERNAC, es resguardar este sector productivo, promoviendo que las empresas micro y pequeñas, generen medidas tendientes a elevar sus grados de cumplimiento de las normas de consumo.

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

Para la implementación práctica de esta figura, en los casos que proceda, la Subdirección de Fiscalización podrá enviar un oficio a la empresa requiriendo los antecedentes para que ésta acredite la corrección de la conducta.

II. Monitoreos para fines de fiscalización.

El objetivo de los monitoreos es levantar información útil para comprender el funcionamiento de un mercado, una práctica en particular y/o tener una aproximación del nivel de cumplimiento de las normas de consumo por parte de un sector en particular.

Los resultados de un monitoreo, podrían servir de insumo, para definir y/o enfocar actividades de fiscalización, pero no es el único objetivo, también, se podrían activar acciones de carácter preventivo, como es el envío de oficios a proveedores con orientaciones para elevar sus grados de cumplimientos de las normas de consumo. Los monitoreos se podrán desarrollar de forma presencial por ej. en centros comerciales, terminales de buses, supermercados, entre otros, o digital, enfocados en sitios web y redes sociales.

III. Coordinación intersectorial.

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

En línea con el principio de coordinación del Estado, se mantendrá una estrecha colaboración con otros servicios públicos con competencias en materias de consumo, para la definición de estrategias y despliegue de acciones de fiscalización.

IV. Preguntas frecuentes.

1. Frente a dudas de fiscalización, ¿cómo tomó contacto con el SERNAC?

A continuación, se refuerzan los canales de comunicación que el SERNAC tiene habilitados para la comunicación con las entidades fiscalizadas:

1. Correo electrónico: las consultas asociadas a fiscalizaciones podrán ser enviadas al mail fiscalizacion@sernac.cl
2. Si es de interés del proveedor, tratar algún aspecto particular de una fiscalización, podrá solicitar reunión con el/la Subdirector/a, de acuerdo a la Ley N°20.730 sobre Lobby y Gestión de Intereses Particulares, en el siguiente link <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AH009>

2. ¿Cómo debo enviar antecedentes que quedaron requeridos en el Acta de fiscalización?

Los antecedentes deben ser enviados vía correo electrónico a la Oficina de Partes del SERNAC (oficinadepartes@sernac.cl), con copia al correo electrónico del área de Fiscalización (fiscalizacion@sernac.cl). Es muy importante que el envío se realice en los plazos definidos en el Acta de fiscalización.

3. ¿Existe algún mecanismo para poder hacer seguimiento al resultado de una fiscalización?

Una vez realizada la fiscalización, esta pasa a análisis técnico y jurídico, cuando concluye esta etapa, y en base a los hallazgos, se definen los cursos de acción; en general, en los casos en que no se detecten hallazgos de carácter infraccional, o bien, no se pueda constatar una afectación directa a los derechos de las personas consumidoras, la fiscalización se archiva y, por el contrario, de existir, hallazgos infraccionales, se siguen los conductos regulares para la presentación de una denuncia u otros mecanismos de protección.

4. Nos solicitan antecedentes que faltan en nuestro sitio web, ¿debemos mandarles la información o mandar una imagen que demuestre que lo agregamos?

Deben enviar la imagen que demuestre que agregó la información en su sitio web, informar al correo electrónico del área de Fiscalización (fiscalización@sernac.cl).

5. ¿Ustedes entregan a las empresas algún logo de certificación que indique que nuestra página ya fue revisada y autorizada por el Servicio?

La fiscalización realizada es acotada a una fecha y a las materias y normativas que se indican en el Acta, y no significa que su empresa no pueda ser fiscalizada en otro momento, por cuanto, la fiscalización no implica generar una autorización o certificación del sitio web.