



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DIRECTRICES PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN 2023

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



I. Antecedentes generales.

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC) es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores, establecidos en la Ley N° 19.496 (en adelante, LPC) y otras normas de consumo. La misión del SERNAC es *"Informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas"*¹.

Con las reformas introducidas por la Ley N° 21.081, modificatoria de la LPC, se busca modernizar y dar mayores facultades al Servicio, y para el ejercicio de dicha función, le otorga, entre otras, la facultad de fiscalizar el cumplimiento de la LPC y de toda la normativa de protección de los consumidores (artículo 58 a) de la LPC). El ejercicio de la facultad de fiscalización se lleva a cabo por el SERNAC a través de un plan anual que prioriza aquellas áreas del mercado que involucran mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Este plan es de carácter reservado, y sus directrices son públicas.

Para el 2020, a un año de la entrada en vigencia de la facultad de fiscalización, el SERNAC dictó la Política de Fiscalización (Resolución Exenta N° 370, de 2020), con lineamientos, criterios y enfoques para la implementación de dicha facultad. La fiscalización aspira a generar un cambio cultural en las empresas, en orden a que se reconozca a las y los consumidores como actores principales en las relaciones de consumo, debiendo los procesos internos de los proveedores diseñarse en función del pleno respeto a sus derechos. Es decir, el fin último del ejercicio de la facultad fiscalizadora es el cambio de conducta de las empresas².

Las actividades de fiscalización del SERNAC representarán acciones que este organismo realice para verificar que las conductas de los proveedores se ajusten a la normativa vigente. Conforme a la Política Nacional de Fiscalización del SERNAC, lo anterior se traduce en el cumplimiento de dos finalidades, a saber:

Finalidad preventiva	Finalidad disuasiva
Prevenir que los sujetos fiscalizados incurran en conductas infraccionales e incumplimientos, respecto de los deberes y obligaciones establecidas en las diversas normas de competencia del SERNAC.	Evitar la reiteración de nuevas conductas infraccionales e incumplimientos por parte de los sujetos fiscalizados, una vez que han incurrido en alguna conducta infraccional y/o incumplimiento, instando para que, también, los demás actores del mercado ajusten y corrijan sus conductas potencialmente infraccionales, a través del monitoreo de los resultados de las actividades de fiscalización impulsadas por el Servicio.

¹ Ficha de Identificación de Proceso 2023, Definiciones Estratégicas.

² Política de Fiscalización del SERNAC, revisar en detalle en el siguiente link: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58538_archivo_01.pdf

II. Énfasis del Plan Anual de Fiscalización 2023.

Para el actual ciclo de la administración del SERNAC, la fiscalización constituye uno de los ejes más importantes de la gestión institucional, habiéndolo expresado así su actual Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

En esa línea, dicha autoridad ha enfatizado sobre la necesidad de hacer visible la implementación de la facultad fiscalizadora del SERNAC con un claro enfoque preventivo, con despliegue territorial e impacto. Ello implica un despliegue real de dicha facultad, que se materialice en un plan de acción con presencia en cada territorio, impulsando un equilibrio en las relaciones de consumo con las empresas, evitando los abusos y sus dañinas consecuencias³.

El Plan Anual de Fiscalización del SERNAC de 2023 se elabora observando e incorporando también las "Directrices para la Protección del Consumidor", de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), de la Organización de las Naciones Unidas, cuya última revisión y aprobación data de diciembre de 2015, que contiene lineamientos que relevan aspectos que afectan directamente la vida de las personas, y ponen el foco en la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja; en el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, como el agua potable; en la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; en la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; en el acceso de los consumidores a la información adecuada para tomar decisiones bien fundadas; y, en la protección de los derechos en el comercio electrónico; entre otras materias.

Cabe destacar que este Plan Anual de Fiscalización se construyó, además, recogiendo los aportes y propuestas de los diferentes equipos del SERNAC, tanto del nivel central como de las Direcciones Regionales, incorporándose, por primera vez, una consulta a las Asociaciones de Consumidores, quienes también contribuyeron con su visión respecto a aquellos ámbitos y prácticas que, estimaron, más afectan a las y los consumidores.

Adicionalmente, este Plan se alinea con cinco énfasis específicos, a saber: a) enfoque regional y despliegue territorial; b) fiscalización preventiva; c) enfoque de género; d) fiscalización integrada multitarea, y e) fiscalización de aquellas prácticas que más afectan a personas que pertenecen a grupos hipervulnerables de la población. A continuación, se exponen en detalle cada uno de estos énfasis.

- **Enfoque regional y despliegue territorial.**

La planificación de la fiscalización deberá integrar el enfoque territorial, de manera tal, que responda a las necesidades de las y los consumidores, según el lugar en que habitan, su entorno y el funcionamiento de los distintos mercados en su territorio.

Asimismo, deberá desplegarse aspirando a una cobertura territorial óptima, de acuerdo con los lineamientos y recursos disponibles, teniendo como eje las particularidades de los territorios.

³ Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, actividad "Día del Consumidor 2023", Santiago, región Metropolitana, 15 de marzo de 2023.

"Hay una conciencia de que vivimos en un país diverso, cada región tiene distintas potencialidades, la identidad de cada región, la geografía, sus ritmos de convivencia, sus necesidades, las angustias que puedan tener, las esperanzas que albergan son distintas (...)"⁴. En este sentido, la cobertura de la fiscalización deberá avanzar más allá de las capitales regionales, lo que implica un esfuerzo institucional importante, y el traspaso de competencias, para el despliegue efectivo de la fiscalización a nivel nacional.

- **Fiscalización preventiva.**

Se deberá avanzar en la capacidad de realizar fiscalizaciones preventivas, a fin de pesquisar de forma anticipada las conductas que podrían afectar el ejercicio de los derechos de las y los consumidores. En tal línea, se potenciará la innovación en cuanto a los métodos y acciones de fiscalización y se promoverá el cambio de conductas de las empresas de forma permanente.

- **Enfoque de género.**

Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas es uno de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible 2030⁵, y que se adscribe en este Plan Anual, como un compromiso permanente. Destacar, también, que el SERNAC cuenta con una Política de Género⁶, que promueve la integración de esta perspectiva a los productos y servicios institucionales.

En este contexto, se concentrarán los esfuerzos en desarrollar fiscalizaciones con enfoque de género, transversales en los mercados donde se presentan las principales brechas y conductas discriminatorias, generando instrumentos y con competencias técnicas idóneas.

Para materializar la incorporación del enfoque de género al Plan Anual de Fiscalización 2023, la Subdirección de Fiscalización del SERNAC trabajará en conjunto con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG).

Especial atención se dará a la pesquisa de conductas discriminatorias, y que han sido anticipadas en estudios del SERNAC, como el Reporte Encuesta de Percepción "Mujer y Consumo" 2023⁷, pero también a aquellas que refuerzan estereotipos de género, el sexismo, la violencia simbólica⁸ y la violencia

⁴ Presidente Gabriel Boric Font, "Foro para la Descentralización", Frutillar región de Los Lagos, 2 de agosto de 2022.

⁵ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>, consultado el 24-05-2023.

⁶ Resolución Exenta N°1149 del 30 de diciembre de 2022.

⁷ https://www.sernac.cl/portal/604/articles-71637_recurso_2.pdf, consultado el 24-05-2023.

⁸ "Mensajes, íconos, significados y representaciones que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de subordinación, desigualdad y discriminación de las mujeres en la sociedad", Proyecto de Ley Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (ingresado el 5 de enero de 2017 y en segundo trámite constitucional). Detalles pueden ser consultados en el sitio web:

<https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=11592&prmBOLETI N=11077-07>

Consultado el 24-05-2023



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

estética⁹, que se difunde especialmente a través de los medios de comunicación y la publicidad, redes sociales e influencers.

Se aspira a que las empresas impulsen un cambio cultural, generen cambios sustantivos en la promoción de la equidad de género y la diversidad sexual, y desarrollen acciones concretas para eliminar conductas discriminatorias que afectan la dignidad de las personas.

- **Fiscalización integrada multitarea.**

Se ha impulsado por primera vez un trabajo intersectorial, mediante fiscalización integrada multitareas, referida a la actuación con otros servicios públicos dentro de las respectivas competencias legales, en virtud del deber de coordinación del Estado, el que generará sinergias a favor de la protección de los derechos de los consumidores.

Con lo anterior, se cumplen las obligaciones de coordinación y los principios de eficiencia y eficacia, que deben regir en nuestro ordenamiento jurídico administrativo en el ejercicio de la función pública.

En este contexto, se han acordado programas de fiscalización con el Ministerio de Transportes, en Santiago y en otras regiones, que se ejecutarán durante el presente año.

Asimismo, se avanza con la Subsecretaría de Telecomunicaciones para asegurar la protección de los derechos de los consumidores en el segundo mercado que registra más reclamos y que es indispensable para la transformación digital en curso de nuestra sociedad.

También se han generado coordinaciones con otros servicios para activar programas a contar del tercer trimestre del presente año.

- **Fiscalización de prácticas comerciales que afectan especialmente a grupos hipervulnerables de la población.**

Disminuir las asimetrías en las relaciones de consumo es parte de la misión del SERNAC, y en especial, de aquellas que afectan a las personas que pertenecen a grupos vulnerables, tales como personas mayores, personas con movilidad reducida o discapacidad física, y las que afectan a niños y niñas y adolescentes, entre otras¹⁰.

En este ámbito, será relevante generar vínculos con instituciones especialistas, e instalar las competencias técnicas necesarias para la fiscalización.

Ya se ha advertido en fiscalizaciones de eventos masivos, deficiencias en las medidas para asegurar el acceso y permanencia, así como la salida del recinto, en condiciones adecuadas para personas con discapacidad física o movilidad

⁹ Esther Pineda, escritora e investigadora feminista, se refiere a este concepto, como la presión violenta o exigencia, que obliga a las mujeres a pertenecer al canon de belleza establecido por la sociedad, que se traduce a prácticas o discursos que se sostienen en el sexismo, racismo, gerontofobia y gordofobia.

¹⁰ El concepto de hipervulnerabilidad ha sido abordado en la "Circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable" SERNAC 2021:

https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930_archivo_01.pdf



reducida¹¹. Evitar todo tipo de discriminación arbitraria¹², promover la buena atención y el buen trato y la inclusión, deben ser ejes transversales en mercados y empresas.

III. Metodología basada en riesgos.

Es materialmente imposible fiscalizar a la totalidad de los sujetos regulados por la Ley del Consumidor. Por lo anterior, es relevante establecer criterios que permitan seleccionar y priorizar una parte de los submercados que son objeto de regulación en esta Ley y luego, en cada uno de ellos, las obligaciones legales a fiscalizar de forma preferente.

Por lo tanto, las actividades de fiscalización programadas durante el año 2023 se concentrarán en fiscalizar el cumplimiento de un conjunto de obligaciones legales por parte de proveedores que participen en submercados donde el Servicio haya identificado riesgos de vulneración de estas obligaciones.

La medida de riesgo a utilizar corresponde a un índice elaborado a partir de la información en base a reclamos y Alertas Ciudadanas, que registra el SERNAC, que permite dimensionar, para cada submercado, el tipo de obligación legal que presenta más riesgos de estar siendo incumplida (concentración de casos), y se pondera por el impacto, valorado por un grupo experto (de la Subdirección de Fiscalización del Servicio).

Índice de riesgo: medida del impacto esperado, que podría generar la posible vulneración de uno o más derechos de los consumidores. En específico, dicho índice corresponde a la ponderación de dos factores.

- **Medida de probabilidad:** frecuencia relativa de los reclamos, según submercado y obligación legal. Si bien, un reclamo no implica la vulneración efectiva de una obligación legal, se considera pertinente esta medición dado que es razonable suponer que el incumplimiento de una obligación hace más probable la recepción de reclamos.
- **Medida de impacto:** valoración relativa del impacto que tendría el incumplimiento de una determinada obligación legal en un submercado específico. A través de juicio experto se determinó la relevancia que tendría el incumplimiento de cada obligación legal en cada submercado específico, utilizando una escala ordinal (impacto bajo, medio o alto).

En base a los resultados, se realizó la priorización de áreas del mercado y/o materias, con mayor nivel de riesgo. Adicionalmente, el Plan Anual de

¹¹ <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-70133.html>, consultada el 25-05-2023

¹² Ley 20.609 que Establece Medidas para Evitar la Discriminación, Art.2) "(...) se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad (...)".

Fiscalización de 2023 se fortaleció con un componente estratégico y de continuidad, y otros elementos descritos en estas Directrices.

IV. Componentes del Plan anual de Fiscalización 2023.

Un elemento central del ejercicio de la facultad fiscalizadora es considerar el dinamismo de los sectores económicos y el elevado nivel de prácticas supervisadas por el SERNAC, por lo cual el Plan Anual de Fiscalización de 2023 estará conformado por actividades de fiscalización programada y no programada.

Componente	Objetivo
Programado	Verificar posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores, en base a resultados del ejercicio metodológico, componente estratégico y de continuidad.
No programado	Verificar posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores, en ámbitos no contemplados en el componente programado, y priorizados, por ejemplo, por su impacto en la contingencia nacional, Alertas Ciudadanas y reclamos presentados por los consumidores, requerimientos de autoridades o presentaciones de otros organismos del Estado, entre otras.

De este modo, compatibiliza por una parte la necesidad de que la selección de sujetos específicos a fiscalizar se base en criterios objetivos, y, por otra parte, la necesidad de atender a situaciones contingentes que resultan difíciles de prever en base a la información histórica con la que se cuenta.

Bajo el principio de eficiencia del uso de los recursos, se considerarán actividades de fiscalización presencial, digital, documentales (o de oficio), así como también, el uso de otros mecanismos dispuestos en la Ley del Consumidor, tales como las citaciones a declarar, las incautaciones (previa autorización del juez de policía local respectivo), entre otros. Se aspira a que la relación del componente programado y no programado sea 80% versus 20%.

Respecto al componente programado, este se organiza en 3 secciones:

1. Prácticas o conductas cuyo origen proviene de la metodología basada en riesgos: en línea con lo anunciado en el apartado III de estas Directrices, una serie de ámbitos, prácticas o conductas de las empresas a fiscalizar, proviene del ejercicio metodológico que toma de base los reclamos y Alertas Ciudadanas, presentadas por las y los consumidores en el ciclo anual anterior (año 2022).

2. Ámbitos priorizados por su interés estratégico: como se ha mencionado anteriormente, una parte de las actividades programadas del Plan Anual corresponde a las fiscalizaciones de aquellos ámbitos o prácticas priorizados por el Servicio por su interés estratégico.

Estos segmentos pueden tener o no una baja tasa de reclamos o, inclusive, no tener ninguno, pero no por ello deben ser invisibilizados en un Plan Anual de Fiscalización. En efecto, pueden existir infracciones a la Ley del Consumidor que no alcanzan a afectar a un consumidor en concreto, pero que lesionan el

sistema de protección en su conjunto, o se trata de mercados tan dinámicos que requieren una actualización permanente de las herramientas analíticas del Servicio. Ejemplo de estas situaciones son:

- Nuevas normas jurídicas que le entregan competencia al Servicio, por ej. Ley Pro-Consumidor y Reglamento de Comercio Electrónico.
- La fiscalización de la normativa que regula la publicidad en el consumo.
- Materias de consumo que resultan priorizadas en coordinación con otros servicios públicos, en modalidad de fiscalización integrada multitarea.
- Problemas de consumo que afectan a consumidores hipóvulnerables.
- Prácticas discriminatorias u otras, que afectan a las personas, desde la perspectiva de género.
- Nuevas tendencias y problemas de consumo asociado a la transformación digital, el comercio electrónico y el uso de datos personales.
- Prácticas con un claro enfoque regional o local.

3. Retorno o continuidad de fiscalizaciones de ciclos pasados:

Naturalmente, con el ejercicio de la facultad se identifican líneas de acción que no quedan resueltas en un ciclo, dado, por ejemplo, porque el nivel de hallazgos constatados es muy alto, y, por lo tanto, amerita ampliar su alcance a otros proveedores del mismo mercado o submercado, y se deben mantener como líneas de continuidad; como también, casos en que se requiere fiscalizar a una empresa nuevamente para verificar si ha corregido la conducta, de hallazgos previamente advertidos.

Respecto del componente no programado, cabe mencionar que algunas de las fuentes de información que permiten tomar la decisión de ejecutar actividades no programadas, son el resultado de monitoreos para fines de fiscalización; las alertas internas del Servicio; información entregada por otros órganos del Estado; requerimientos de los Tribunales de la República; información de prensa y de plataformas sociales; y contingencias sociales de relevancia nacional o regional. Esta información será procesada y analizada para determinar su grado de relevancia y luego de ello, se determinará si procede una actividad de fiscalización no programada, de acuerdo con los lineamientos estratégicos del Servicio.

V. Principales ejes programáticos 2023.

Si bien, el Plan Anual de Fiscalización es de carácter reservado, a continuación, y con el fin de preparar a la industria, de modo que tomen medidas preventivas oportunas y adecuen su conducta, se exponen algunos de los principales ejes programáticos priorizados para este ciclo. Sin perjuicio, de que puedan existir modificaciones en cuanto a su intensidad e implementación, debido a situaciones contingentes.

- **Fiscalización del retail, comercio local, supermercados y farmacias:** de forma transversal se controlará el cumplimiento de los deberes de informar de manera veraz y oportuna las características de productos y servicios, su precio y el derecho a la garantía legal de productos, en todos los canales de venta, entre otras materias.
- **Fiscalización del transporte, buses, aerolíneas y lacustre:** en estos sectores se fiscalizarán aspectos de información, como por ejemplo, información de los servicios y su precio, derechos de los pasajeros, entre otros.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Fiscalización de servicios básicos:** se intensificarán las fiscalizaciones de los servicios de distribución de agua, electricidad y gas. En especial, se controlará que no existan cobros indebidos y que se hagan efectivas las compensaciones que procedan, por suspensión injustificada de servicios.
- **Fiscalización de productoras y ticketeras por motivo de conciertos masivos:** se continuará con la fiscalización de conciertos y festivales, con el fin de constatar que las empresas cumplan especialmente con los deberes de seguridad en el consumo y se tomen las medidas necesarias para evitar riesgos para la salud y la vida de las personas; y además se realicen de manera oportuna los procedimientos de reembolso, o compensaciones, frente a eventos suspendidos o cuando ocurra el cambio en las condiciones contratadas.
- **Fiscalización de la publicidad en el consumo:** los canales digitales, redes sociales, e influencers, serán de especial atención, para la fiscalización de la publicidad en el consumo, como también, prácticas emergentes catalogadas como dark patterns (patrones oscuros), greenwashing y publicidad verde, publicidad sexista y/o estereotipos de género, “productos milagros” identificados de ese modo, por atribuirse beneficios o resultados sin base científica, entre otras.

Para el desarrollo de la línea de acción de fiscalización, se utilizarán las herramientas dispuestas en la Ley del Consumidor, como por ejemplo, solicitar comprobabilidad a las empresas, enviar oficios con requerimientos de información, además de fiscalizaciones digitales o presenciales, entre otras acciones.

- **Fiscalización de prácticas que afectan especialmente a grupos hipervulnerables:** las empresas deberán diseñar sus procesos, con especial atención al trato justo, evitando todo tipo de discriminaciones, conductas poco éticas o engañosas, cobros abusivos de deudas, y deberán otorgar información completa, exacta y no capciosa¹³.

Para este ciclo, se ha contemplado desarrollar fiscalizaciones para constatar la existencia y aplicación de protocolos y medidas para la atención preferencial de personas mayores y personas con discapacidad física. También se fiscalizarán los protocolos existentes para evitar discriminaciones por género y evitar el uso de estereotipos, en diferentes mercados, entre otras acciones.

Lo anterior, estará permeado por los énfasis expuestos en el apartado II de estas Directrices, especialmente se reforzará la acción fiscalizadora, con el enfoque de fiscalización integrada multitarea, la integración del enfoque de género y el despliegue de la acción a nivel nacional.

VI. Consideraciones finales.

La fiscalización aspira a generar un cambio cultural en las empresas, y su fin último es la corrección de conductas que afectan a las y los consumidores. En este quinto Plan Anual, se actuará en base a los resultados de ciclos pasados, focalizando algunas áreas del mercado, en que se aspira generar cambios de

¹³ “Directrices para la Protección del Consumidor”, de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), de la Organización de las Naciones Unidas, cuya última revisión y aprobación data de diciembre de 2015, “Principios para unas buenas prácticas comerciales”.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

manera profunda, desplegando todos los mecanismos que dispone la ley para impulsarlos, en especial, de aquellas vulneraciones históricamente arraigadas, tales como: falta de información veraz y oportuna, incumplimientos al derecho a la garantía legal, falta de publicación de precios, publicidad engañosa, barreras para el término del contrato, entre otras.

También, se impulsará la fiscalización de aquellas nuevas prácticas que emergen en la actual era digital con el uso de plataformas de comercio electrónico, aplicaciones y redes sociales que dan soporte al proceso de compra desde la publicidad a la post venta, incluyendo la comunicación y sistemas de atención remota; en sitios propios y marketplace.

El ámbito de acción del SERNAC es muy amplio, solo considerando a las empresas registradas para operar en convenio Portal del Proveedor, se identifican más de 41 mil empresas, es por eso, que la metodología basada en riesgos, permite focalizar y orientar la acción pública con mayor eficiencia.

La fiscalización integrada multitarea, será uno de los énfasis más relevantes de este ciclo, y a través de este modelo, se impulsarán fiscalizaciones con despliegue nacional, con otras entidades fiscalizadoras, cada una en la esfera de sus competencias legales, pero generando sinergias en términos de cobertura territorial e impacto de la acción.

Así como el Plan Anual de Fiscalización del SERNAC de 2023 ha incorporado el enfoque basado en riesgos, se aspira a integrar el enfoque de género, con una mirada transversal en mercados y prácticas, comenzando por aquellos más críticos y evidentes, a partir de encuestas realizadas por la institución y que son de público conocimiento (discriminación a mujeres en ciertos mercados), hasta ámbitos menos abordados, como por ej. el impuesto rosa.

Como parte de los desafíos del actual ciclo, será concluir la etapa de implementación de la facultad de fiscalización a nivel nacional, con equipos de fiscalización multidisciplinarios, desplegando todas las herramientas y mecanismos dispuestos por ley, como es la fiscalización digital, presencial y documental, la citación a declarar, incautaciones, entre otras, con capacidad de generar fiscalizaciones oportunas y con capacidad de prevenir la afectación de los derechos de las y los consumidores, y con impacto directo en la vida de las personas.

