

# Facultades del Servicio Nacional del Consumidor y sus organismos precedentes

Régimen histórico y marco regulatorio vigente

Autor	Resumen
<p>James Wilkins Binder Email: <a href="mailto:jwilkins@bcn.cl">jwilkins@bcn.cl</a> Tel.: (56) 32 226 3183</p> <p>Nº SUP: 139567</p>	<p>El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.</p> <p>Si bien tiene su origen en la Ley N° 18.959, no es sino hasta la dictación de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores que esta entidad adquiere la naturaleza de que goza actualmente. La Ley N° 18.959 sólo cambió el nombre de la institucionalidad ya existente (Dirección de Industria y Comercio), manteniendo hasta la dictación de la citada ley la estructura y funciones de dicho organismo.</p> <p>Las funciones y el ámbito de acción del SERNAC se encuentran establecidos expresamente en la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores. El artículo 58 consagra su función genérica: “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”.</p> <p>El Proyecto de Ley que modificó la Ley N° 19.496 ( Boletín 9369-03), despachado por el Congreso, introducía una serie de modificaciones en relación con las facultades del SERNAC, ampliando sus atribuciones, especialmente respecto a facultades para fiscalizar, investigar y, eventualmente, aplicar sanciones por infracción de las normas de protección al consumidor. El Tribunal Constitucional, en procedimiento de control de constitucionalidad, resolvió declarar inconstitucional algunas disposiciones del Proyecto de Ley relativas a las atribuciones que el nuevo texto reconocía al Servicio, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La facultad de tramitar y resolver procedimientos sancionatorios;</li><li>• La facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general de naturaleza obligatoria;</li><li>• La facultad de recibir denuncias de consumidores e iniciar investigación bajo el procedimiento contemplado en el párrafo 2° del Título IV de la ley, y</li><li>• La Facultad de requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</li></ul>

## Introducción

---

Se describe la evolución normativa relativa a las facultades y atribuciones del Servicio Nacional de Protección al Consumidor (SERNAC), desde su precedente, la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO) hasta la iniciativa legal ( Boletín 9369-03), con las normas declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional, que se convirtió en la Ley N° 21.081 que modificó la Ley N° 19.496.

Sin perjuicio de lo anterior, previamente, a solicitud del requirente, se da cuenta de las principales funciones y atribuciones del Comisariato General de Subsistencia y Precios, como el primer organismo con competencia en materias de consumo.

La revisión se efectúa en orden cronológico, listando en cada caso las atribuciones del organismo. Primero se revisan las facultades y atribuciones dispuestas en el Decreto Ley N° 520 para el Comisariato de Subsistencias y Precios, luego aquellas establecidas en el Decreto de Ley N° 242 de 1960 para la Dirección de Industria y Comercio. Finalmente, las contempladas en la Ley N° 19.496<sup>1</sup>, considerando las modificaciones introducidas por el proyecto despachado, en lo que dice relación con nuevas atribuciones del Servicio y que fueran luego algunas declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional, junto con listar éstas, en algunos casos se entregan antecedentes sobre atribuciones equivalentes que la legislación ha reconocido a otros servicios, en materia de interpretación y dictación de normas; instrucción de procedimientos sancionatorios; citación a declarar, y facultades intrusivas.

Este informe se basa en uno anterior, de septiembre de 2022, titulado “Atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor”.

### I. Facultades y atribuciones de organismos con competencia en materias de consumo

#### 1. Comisariato General de Subsistencia y Precios

El primer organismo con competencias en materias de consumo, fue el Comisariato General de Subsistencia y Precios, creado en 1932 por el Decreto Ley N° 520 de 30 de agosto. Su objeto era asegurar a los habitantes “las más convenientes condiciones económicas de vida”, mediante “la adquisición y el control de la calidad y precio de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual, en todo lo que respecta a alimentos, vestuario, calefacción, alumbrado, transportes, productos medicinales y materias primas de dichas especies y servicios, atendidos, para la fijación de precios, los costos de producción, gastos inevitables y utilidades legítimas” (arts. 2 y 3).

De acuerdo con las normas de organización de esta entidad, las funciones y atribuciones varían según las ejerza en Comisario General o los comisarios departamentales o locales. Al primero la ley le reconocía, entre otras, las siguientes atribuciones (arts. 7, 8, 22,23 y 26 ):

- Controlar directamente la producción, manufactura, importación, exportación, distribución y transporte de los artículos que el Presidente de la República declare de primera necesidad o de uso o consumo habitual, a propuesta del Comisario General.

---

<sup>1</sup> DFL N°3 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

- Otorgar a los Comisariatos Departamentales las normas sobre fijación de precios máximos de venta al consumidor, de los artículos de primera necesidad, relacionados con la salud, la alimentación, el vestuario, la calefacción, el alumbrado, la locomoción y otros, conforme a la nómina que haga el Presidente de la República. Sin perjuicio de lo anterior, podrá, cuando lo juzgue conveniente, fijar por sí mismo los precios que deban regir en los departamentos.
- Establecer las normas a que los Comisariatos están obligados a ajustarse para la determinación de los precios de los artículos que se estimen de uso o consumo habitual, y que no hubieren sido declarados por el Presidente de la República como de primera necesidad.
- Resolver sin ulterior recurso los reclamos que se interpongan contra las resoluciones de los Comisariatos.
- Determinar los artículos de primera necesidad que deben gozar de preferencia para su acarreo por las empresas de transportes particulares o fiscales.
- Dictar las medidas que estime necesarias para evitar el acaparamiento de los artículos de primera necesidad.
- Reglamentar la forma en que los Comisariatos deben requisar y vender las mercaderías, en los casos de acaparamiento o de negación de venta con fines de especulación o sin motivos justificados.
- Fijar las normas que deben observar los Comisariatos en el control de la calidad de los artículos y exactitud en los pesos y medidas.
- Sancionar con multa o comiso el expendio de artículos adulterados o nocivos para la salud.
- Solicitar del Presidente de la República, que limite o prohíba la exportación de artículos declarados de primera necesidad, cuando deban conservarse en el país, por ser indispensables para el consumo de la población.
- Investigar los precios al por mayor de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual, así como su costo de producción.
- Estudiar el estado de las industrias, en lo referente a los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual.
- Proponer al Ministerio del Trabajo las medidas de carácter general que juzgue necesarias para obtener el abaratamiento de la vida.
- Limitar el otorgamiento de patentes a establecimientos dedicados al comercio de artículos de primera necesidad, cuando su excesivo número contribuya a encarecer el precio de las subsistencias.
- Supervigilar, controlar y fiscalizar los actos de los demás Comisariatos.
- Importar o adquirir los artículos declarados de primera necesidad o sus materias primas, o dar facilidades a terceros para importarlos, sin ninguna limitación que impida o retarde su rápida internación, siempre que dentro del territorio fueren las existencias insuficientes para el consumo.
- Exigir declaraciones juradas respecto de cualquier operación que se relacione con la presente ley; así como la presentación de los libros de contabilidad, correspondencia, datos estadísticos documentos originales o en copia, los que podrán ser examinados por sus funcionarios o delegados del servicio.
- Decretar la clausura de los establecimientos comerciales o industriales que desobedezcan las órdenes de los Comisariatos.

- Establecer, transitoria o permanentemente, almacenes de artículos declarados de primera necesidad y de uso o consumo habitual.
- Proponer al Presidente de la República la declaración de estanco de artículos de primera necesidad y administrarlos.
- La explotación de las empresas expropiadas conforme al citado DL N° 520.

Por su parte, entre las atribuciones reconocidas a los Comisariatos Departamentales y Locales, se encuentran (art. 25):

- Fijar periódicamente los precios máximos de venta al consumidor, con arreglo a las normas que dicte el Comisario General y determinar la fecha en que comenzarán a regir.
- Fiscalizar los precios de venta de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual, en conformidad a las normas fijadas por el Comisariato General.
- Requisar y vender por cuenta de sus dueños y a precios naturales, los artículos de primera necesidad y materias primas que sean objeto de acaparamiento, de negación de venta u otra forma de especulación. Investigar los costos de producción y fijar los precios al por mayor de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual y comunicarlos al Comisariato General.
- Fijar a los comerciantes mayoristas los precios de venta al minorista respecto de los artículos a que se refiere la letra anterior.
- Practicar periódicamente censos de las siembras, producción y existencias de los artículos de primera necesidad en las zonas de su jurisdicción y comunicar sus resultados al Comisariato General.
- Proporcionar al Comisariato General todos los datos y antecedentes que les solicite.
- Sancionar administrativamente, sin perjuicio de las penas establecidas en el Código Penal, el expendio de artículos de primera necesidad o de uso o consumo habitual efectuado con engaño en la calidad, peso o medida, y
- Sancionar con multa y comiso, el expendio de artículos alimenticios adulterados o en condiciones nocivas para la salud.

Finalmente, la ley reconoce una serie de facultades a los comisariatos destinadas a “hacer cumplir sus resoluciones y para practicar los actos de instrucción que decreten”. Para ello, se le reconocía la facultad de requerir directamente del jefe más inmediato o de las demás autoridades, el auxilio de la fuerza pública que de ellas dependiere, debiendo la autoridad legalmente requerida prestar el auxilio, “sin que le corresponda calificar el fundamento con que se le pide ni la justicia o legalidad de la resolución que se trate de ejecutar”. Además, se le reconocía la atribución de requerir de dichas autoridades y demás organismos del Estado, de las Municipalidades e instituciones semifiscales “los otros medios de acción conducentes de que dispusieren” (art. 20).

Podía, asimismo, impetrar el concurso de los organismos gremiales, quienes estaban obligados a prestarlo sin remuneración (art. 20).

Por último, se establecía que los funcionarios fiscales, municipales o de instituciones semifiscales, y los miembros de gremios a quienes se llame a prestar su concurso, tenían el carácter de ministros de fe en el ejercicio de las facultades fiscalizadoras.

## 2. Dirección de Industria y Comercio

Las funciones, atribuciones y, en general, el ámbito de acción de este organismo se definió expresamente en el Decreto de Ley N° 242 de 1960, para la Dirección de Industria y Comercio.

Además de tener a su cargo la aplicación y control de la legislación vigente a la época sobre industria, comercio y cooperativas, a este servicio le correspondía:

- Aplicar y controlar el cumplimiento de las leyes relativas a la industria fabril, el comercio, las cooperativas y a los arriendos.
- Tramitar las solicitudes sobre constitución de propiedad industrial.
- Tramitar los permisos para la instalación de nuevas industrias, y emitir los informes técnicos que procedan.
- Controlar los requisitos técnicos que las leyes imponen a las industrias, y, en especial, los requisitos técnicos que deban cumplir las empresas favorecidas con franquicias especiales.
- Realizar estudios sobre costos, precios, abastecimientos y mercados, y adoptar y proponer las medidas adecuadas para asegurar la atención de las necesidades nacionales.
- Controlar el funcionamiento y la administración de las cooperativas.
- Reunir a través de las Oficinas Zonales, los antecedentes, informaciones y datos estadísticos que se relacionen con la industria, el comercio y las cooperativas.
- Llevar los registros industriales, comerciales, de cooperativas y de propiedad industrial que establezcan las leyes.
- Cumplir las funciones que las leyes vigentes de la época encomendaban a la Superintendencia de Abastecimientos y Precios, al Departamento de Industrias, al Departamento de Comercio Interno y al Departamento de Cooperativas.

Sin perjuicio de las atribuciones del servicio citadas, la misma ley delegaba en el Director de Industria y Comercio, las siguientes atribuciones:

- Supervigilar la aplicación de la legislación sobre industria, condiciones de instalación, requisitos técnicos, propiedad industrial y registros industriales.
- Supervigilar la aplicación de la legislación vigente sobre comercio, costos, abastecimientos, precios y arriendos, y registros comerciales.
- Supervigilar la aplicación de la legislación vigente sobre cooperativas, constitución, funcionamiento e intervención en la administración de estas entidades.
- Dictar normas para la ejecución de las actividades descritas en los puntos anteriores, a través de todo el territorio nacional, por intermedio del Departamento de Oficinas Zonales.
- Ejercer algunas atribuciones que la legislación vigente a la época le otorgaba al Superintendente de Abastecimientos y Precios.
- Ejercer otras atribuciones que las leyes vigentes a la época otorgaban Director de Industrias, al Director de Comercio Interno y al Director de Cooperativas.

Este organismo, en el año 1990, mediante la Ley N° 18.959 sustituyó, en el decreto con fuerza de ley N° 242, todas las menciones a la "Dirección de Industria y Comercio" por la denominación "Servicio

Nacional del Consumidor". El mismo artículo 5° señaló también que toda referencia que las leyes vigentes efectúen a la "Dirección de Industria y Comercio" se entenderá hechas al "Servicio Nacional del Consumidor".

### 3. Régimen anterior a la Ley N° 21.081

Las funciones y el ámbito de acción del SERNAC se encuentran consagrados expresamente en la ley (Ley N° 19.496). De acuerdo a Isler (2013), conforme al principio de juridicidad de la función administrativa, el actuar de dicho servicio se encuentra subordinado plenamente al ordenamiento jurídico que lo informa, encontrándose facultado únicamente para realizar aquello que la Constitución Política de la República y la Ley le permite, debiendo interpretarse sus atribuciones y funciones de manera restrictiva.

El artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 19.496) otorgaba al SERNAC un conjunto de funciones a efectos de que pueda cumplir con sus competencias y cometidos, lo que suponía otorgar la atribución de potestades, clasificadas como de fomento, de servicio público y de limitación (restringe actuación de consumidores).

Según la misma autora (Isler, 2013), el encabezado del citado artículo 58 consagraba la función genérica y la competencia del SERNAC, cual era: "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor".

Por su parte, se establecían como funciones particulares del SERNAC, las siguientes:

- Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias;
- Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública;
- Recopilar, 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, no se podrá atentar contra lo establecido en el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia;
- Realizar y promover investigaciones en el área del consumo;
- Llevar un registro público de sentencias definitivas dictadas por los tribunales y que se pronuncien sobre materias de su competencia;
- Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un

- entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; y
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

#### 4. Régimen despachado por el Congreso (Ley N° 21.081)

El proyecto de ley (Boletín 9369-03) despachado por el Congreso proponía ampliar considerablemente las facultades del SERNAC. En este sentido, este servicio asumía un rol activo en la defensa de los derechos de los consumidores, con atribuciones que excedían las anteriormente vigentes, que sólo se limitaban a recibir denuncias y comunicarlas a los proveedores, proponer alternativas de solución de conflictos; elaborar estudio en relación con el consumo, etc.

La modificación suponía otorgar al SERNAC nuevas atribuciones, algunas de las cuales ya se le reconocían – de manera general- en la época de la DIRINCO, como la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general. Entre estas nuevas atribuciones destacan, tramitar y resolver procedimientos sancionatorios; imponer sanciones; interpretar administrativamente la normativa de protección al consumidor; dictar normas e instrucciones; citar a declarar; y algunas facultades intrusivas, entre otras.

A continuación, se revisan las principales atribuciones que el proyecto de ley despachado por el Congreso otorgaba al SERNAC, indicando en cada caso ejemplos de atribuciones equivalentes que la legislación nacional ha otorgado a otros servicios:

- a. Faculta de interpretar administrativamente y de dictar normas e instrucciones

La nueva letra d) y e) propuesta al artículo 58 disponía:

“d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general (...).”.

Algunos casos donde la legislación vigente contempla facultades equivalentes:

- El artículo 12 incisos segundo y cuarto de la Ley General de Bancos dispone que la facultad de fiscalizar de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras “comprende

también las de aplicar o interpretar las leyes, reglamentos y demás normas que rijan a las empresas vigiladas” pudiendo además “impartirles instrucciones y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare y, en general, las que estime necesarias en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público.”.

- El artículo 4° letra a) del Decreto Ley N° 3.538 dispone que la Superintendencia de Valores y Seguros está investida de la facultad de “Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas y fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.”
- El artículo 3° numeral 34 de la Ley N° 18.410 dispone que corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles la aplicación e interpretación administrativa de “las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización.”.
- El artículo 4° letra c) de la Ley N° 18.902 dispone que corresponde al Superintendente de Servicios Sanitarios “Cumplir lo dispuesto en los decretos con fuerza de ley N°s 70 y 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios y descargas de residuos líquidos industriales. Esta facultad comprende también la de interpretarlas;”.
- De acuerdo al artículo 505 del Código del Trabajo, a la Dirección del Trabajo le corresponde “La fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral y su interpretación corresponde a la Dirección del Trabajo, sin perjuicio de las facultades conferidas a otros servicios administrativos en virtud de las leyes que los rigen.”.
- Por su parte, el artículo 5° letra a) del Decreto con Fuerza de Ley N° 2 de 1967 que Dispone la Reestructuración y Fija las Funciones de la Dirección del Trabajo, dispone que le corresponde “Fijar la interpretación de la legislación y reglamentación social, sin perjuicio de la competencia que sobre determinadas materias tengan otros Servicios u Organismos Fiscales, salvo que el caso esté sometido al pronunciamiento de los Tribunales.

#### b. Facultad de tramitar y resolver procedimientos sancionatorios

La nueva letra b) y c) propuestas al artículo 58 disponían:

b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios consagrados en el párrafo 2° del Título IV de esta ley.

c) Imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco del procedimiento sancionatorio (...).

Algunos casos donde la legislación contempla facultades equivalentes:

- El artículo 4° letra b) del Decreto Ley N° 3.538 otorga a la Superintendencia de Valores y Seguros la atribución de: “Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas u otros legítimos interesados, en materia



de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para entrar a conocer de ellas”. Por su parte, los artículos 27 y 28, disponen que las sociedades anónimas sujetas a la fiscalización de la Superintendencia que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en otros cuerpos legales o reglamentarios, de una o más de las siguientes sanciones (Censura, multa, revocación de autorización). El artículo 28 extiende tal atribución a las personas o entidades diversas de dichas SA, pero sujetas a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia.

- El artículo 14 de la Ley nº 18.755 dispone que los Inspectores del Servicio Agrícola y Ganadero y el personal de Carabineros de Chile que constaten una infracción a las normas legales y reglamentarias cuya fiscalización le corresponde deben levantar un acta de denuncia, la que se pondrá en conocimiento del Director Regional, quien designará a un funcionario para que sustancie el proceso. Establecido que los hechos denunciados son constitutivos de una infracción, el funcionario encargado de la sustanciación del proceso evacuará un informe y remitirá los antecedentes al Director Regional para que resuelva.

#### c. Facultad de citar a declarar

La nueva letra g) propuesta al artículo 58 disponía:

g) 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 sancionatorio, 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.

Algunos casos donde la legislación contempla facultades equivalentes:

- El artículo 18 de la Ley General de Bancos, dispone que la Superintendente del ramo está facultada para citar a declarar bajo juramento a cualquier persona que tenga conocimiento de algún hecho que se requiera aclarar en alguna operación de las instituciones fiscalizadas o en relación con la conducta de su personal. La diligencia podrá encomendarse a un funcionario de la Superintendencia.
- El artículo 4, letra a) del Decreto Ley Nº 3.538 confiere la facultad a la Superintendencia de Valores y Seguros de “citar a declarar a los representantes, administradores, asesores y dependientes de las entidades o personas fiscalizadas y a toda otra persona que hubiere ejecutado y celebrado con ellas actos y convenciones de cualquiera naturaleza, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones.”
- El artículo 3º de letra c) de la Ley Nº 18.410 (crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles), dispone que “Previa autorización del juez de turno en lo civil competente, el Superintendente podrá citar a declarar a los representantes, directores, administradores,

asesores y dependientes de las entidades fiscalizadas, como asimismo a testigos, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones.”

- El artículo 28 de la Ley N° 18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, dispone que el Superintendente, previa autorización del juez de turno en lo civil competente, “podrá citar a declarar a los representantes, directores, administradores, asesores y dependientes de las entidades fiscalizadas, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones.”.
- El artículo 39 inciso segundo letra j) del Decreto Ley N° 21 dispone que el Fiscal Nacional Económico puede “Llamar a declarar, o pedir declaración por escrito, a los representantes, administradores, asesores y dependientes de las entidades o personas que pudieren tener conocimiento de hechos, actos o convenciones objeto de investigaciones y a toda otra persona que hubiere ejecutado y celebrado con ellas actos y convenciones de cualquier naturaleza, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones;”.

#### d. Facultades intrusivas

La nueva letra a) propuesta al artículo 58 dispone:

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

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

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

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

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

Algunos casos donde la legislación contempla facultades equivalentes:

- El artículo 4º letra a) del Decreto Ley N° 3.538 confiere a la Superintendencia de Valores y Seguros la facultad de "examinar todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de los sujetos o actividades fiscalizados y requerir de ellos o de sus administradores, asesores o personal, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información."
- El artículo 26 agrega que, en caso que se obstaculizare o impidiere el pleno ejercicio de las funciones de la Superintendencia podrá requerir de la justicia ordinaria la aplicación del procedimiento de apremio contemplado en los artículos 93 y 94 del Código Tributario, a fin de obtener el cabal cumplimiento y ejecución de tales atribuciones. Procede igualmente este apremio en contra de las personas que, habiendo sido citadas bajo apercibimiento por la Superintendencia, sin causa justificada no concurran a declarar.
- El artículo 39 n) del Decreto Ley N° 211 confiere a la Fiscalía Nacional Económica, para aquellos casos graves y calificados de investigaciones destinadas a acreditar conductas descritas como de colusión, la facultad de "solicitar, mediante petición fundada y con la aprobación previa del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, autorización al Ministro de la Corte de Apelaciones que corresponda de acuerdo al turno, para que Carabineros o la Policía de Investigaciones, bajo la dirección del funcionario de la Fiscalía Nacional Económica que indique la solicitud, proceda a:
  - Entrar a recintos públicos o privados y, si fuere necesario, a allanar y descerrajar;
  - Registrar e incautar toda clase de objetos y documentos que permitan acreditar la existencia de la infracción;
  - Autorizar la interceptación de toda clase de comunicaciones, y
  - Ordenar a cualquier empresa que preste servicios de comunicaciones, que facilite copias y registros de las comunicaciones transmitidas o recibidas por ella."

## 5. Facultades y atribuciones declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional

El Tribunal Constitucional, en fallo de fecha 18 de enero de 2018, recaído en procedimiento de control de constitucionalidad, resolvió declarar inconstitucional algunas disposiciones del Proyecto de Ley que dio lugar a la Ley N° 21.081. Las atribuciones declaradas inconstitucionales son:

- La facultad de tramitar y resolver procedimientos sancionatorios, contenidas las letras b) y c) del texto despachado por el Congreso, que facultaban al SERNAC para tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios consagrados en el párrafo 2º del Título IV de la ley y la de imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco del procedimiento sancionatorio.
- La facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. Se trataba de normativa de naturaleza obligatoria.

Cabe hacer presente que no se declaró inconstitucional la facultad del Servicio de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

- La facultad de recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigación a causa de esas denuncias en el contexto del procedimiento contemplado en el párrafo 2° del Título IV de la ley.
- La Facultad de requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

## Referencias

BCN (2022). Atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor. Elaborado por James Wilkins B.

Isler, Erika. (2013). *Comentarios al artículo 57 de la Ley N° 19.496*. En obra colectiva: *La protección de los derechos de los consumidores*. Thomson Reuters. Santiago.

## Textos normativos

- Decreto Ley N° 520 que crea el Comisariato General de Subsistencia y Precios. Disponible en [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Decreto con Fuerza de Ley N° 242 de 1960, Ley Orgánica de la Dirección de Industria y Comercio. Disponible en [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley N° 21.081, Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley N° 18.959. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley General de Bancos. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
  
- Decreto Ley N° 3.538. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley N° 18.410. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Ley 18.902. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).

- Código del Trabajo. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Decreto con Fuerza de Ley N° 2 de 1967. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).
- Código Tributario. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).  
Decreto Ley N° 211. Disponible en: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (septiembre, 2023).

---

### Disclaimer

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0  
(CC BY 3.0 CL)