



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD. N°.:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 38778, de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados de la República de Chile, de 23 de mayo de 2023.

MAT.: Responde Oficio del ANT., sobre materia que indica.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA
PROSECRETARIO SUBROGANTE
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE LA
REPÚBLICA DE CHILE**
ofiscalizacion@congreso.cl

De mi consideración:

Junto con saludarlo cordialmente, por medio de este Oficio me permito dar respuesta al documento del ANT., mediante el cual la H. Diputada Javiera Morales Alvarado, a través de su intermedio, solicita información al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "Servicio"), sobre los mecanismos con los que cuentan las Juntas de Vecinos para interponer una denuncia ante el SERNAC, ante posibles vulneraciones colectivas a los derechos de consumidores y consumidoras de la comunidad a la que representan, en virtud de las consideraciones que expone.

Sobre el particular, me permito informarle a Ud., lo siguiente:

En primer término, debe considerarse que al SERNAC le corresponde 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. Con este propósito, el Servicio pone a disposición de los consumidores diversos canales, tanto presenciales como remotos, para que éstos puedan presentar reclamos, consultas o alertas ciudadanas; además de disponer plataformas para que los consumidores puedan realizar solicitudes específicas, tales como: "SONI", "Me quiero Salir" y "No Molestar"¹.

¹ Se encuentran disponibles en el siguiente enlace:
<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-518.html>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Además, el SERNAC, como órgano descentralizado, está presente en todas las regiones del país a través de sus Direcciones Regionales, donde profesionales capacitados se dedican a la atención al público y al registro de solicitudes. En este sentido, las Direcciones Regionales pueden establecer convenios colaborativos con las Municipalidades, lo que permite que muchos consumidores no necesiten trasladarse a las oficinas regionales para recibir atención presencial. En cambio, pueden dirigirse a la Municipalidad de su comuna -con convenio vigente-, donde serán atendidos por personal capacitado para gestionar sus requerimientos.

En relación con su solicitud de interponer denuncias ante posibles vulneraciones colectivas a los derechos de consumidores, y asumiendo que cuando Ud. se refiere a "denuncias" hace alusión a los "reclamos", me permito informarle que no es posible llevar formular un reclamo que represente el interés colectivo de los consumidores.

En efecto, el ingreso de reclamos corresponde a la expresión de disconformidad de un determinado consumidor, respecto de un determinado proveedor, en el marco de una relación de consumo. Por ello, tal reclamo debe reflejar tal disconformidad y realizarse de forma personal por el consumidor afectado. Este enfoque se justifica por el hecho de que, en el origen de la presentación del problema, se desarrolla un interés individual que requiere la individualización del afectado en sus derechos. Además, es crucial que el consumidor proporcione la mayor cantidad de antecedentes posible para que la denuncia pueda ser trasladada de manera efectiva al proveedor correspondiente. En este sentido, con la información detallada de cada caso, es posible, luego, analizar exhaustivamente los hechos expuestos, permitiendo a funcionarios del Servicio catalogar y reunir los reclamos de manera efectiva, facilitando la evaluación del mérito de cada situación y determinando la posible existencia de un caso colectivo.

En este contexto, si se realiza un único ingreso a nombre de una Junta de Vecinos en representación de un grupo considerable de vecinos-consumidores, nuestro sistema registraría datos que no reflejarían adecuadamente el impacto de los hechos reclamados ni la identidad de los consumidores afectados. Esto podría afectar la capacidad de llevar a cabo una persecución efectiva de la conducta infraccional.

No obstante ello, cualquier entidad vecinal debidamente constituida puede en cualquier momento remitir una comunicación formal o acercarse a cualquier Dirección Regional del Servicio, a fin de plantear sus inquietudes o advertir de alguna circunstancia que vulnere los derechos de los consumidores. A su turno, también es posible que las Juntas de Vecinos ingresen una alerta ciudadana a través de la plataforma dispuesta para ello². Esta herramienta se dispone para que las personas puedan entregar información que dé cuenta de la existencia de conductas de empresas o mercados que posiblemente afectan los derechos de

² Herramienta disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62727.html>.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

todos los consumidores, sin necesidad de individualizar a un consumidor afectado.

Finalmente, y a pesar de que las Juntas de Vecinos cuentan con una personalidad jurídica y con facultad de representación ante diferentes autoridades, ésta no es suficiente para iniciar una acción judicial por interés colectivo o difuso de los consumidores, sin perjuicio del inicio de la acción por parte de 50 o más consumidores que formen parte de dicha organización. En efecto, la LPDC establece taxativamente los sujetos o individuos habilitados para ello, los que son los siguientes: (1) el SERNAC, (2) una Asociación de Consumidores (bajo determinadas circunstancias), y (3) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no menor a 50 personas, concurriendo personalmente a la acción.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CGO/GGP/NPC

Distribución: Destinatario - Gabinete - Subdirección Jurídica - Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/M1ZAN2-527>

