

Avance del Proyecto "SERNAC te protege"

MINUTA DE TRABAJO N° 23
Agosto 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Avance del Proyecto "SERNAC te protege"

Contexto y situación actual

El proyecto de ley "SERNAC te protege" fue presentado por mensaje presidencial el 4 de septiembre de 2023 por el presidente Gabriel Boric, ingresando formalmente a la Cámara de Diputados el 7 del mismo mes (Cámara de Diputados, 2023). La iniciativa surge de la necesidad de reforzar la protección de los derechos de las y los consumidores en Chile, frente a las limitaciones institucionales actuales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la situación de desprotección que experimenta la ciudadanía.

La justificación del proyecto se apoya en cifras que evidencian las falencias del sistema vigente. En 2024, el SERNAC recibió 682.283 reclamos y 287.357 consultas de consumidores (SERNAC, 2025). Sin embargo, casi la mitad de los reclamos (47%) no obtuvo una solución adecuada: en un 11% de los casos las empresas no respondieron y en un 36% las respuestas fueron desfavorables (SERNAC, 2024). A ello se suma que solo un 3% de los consumidores opta por demandar, desincentivados por los altos costos judiciales: una notificación en un juzgado de policía local puede alcanzar los \$90.000 por caso, sin considerar gastos adicionales.

El proyecto logró un hito en enero de 2024, cuando la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados aprobó en general la iniciativa en una votación dividida (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2024). Esta aprobación permitió superar la primera etapa legislativa, pero desde entonces el avance se ha estancado. La tramitación se ha visto marcada por múltiples cambios en los tipos de urgencia —con al menos siete modificaciones entre "suma" y "simple" entre marzo y agosto de 2025—, lo que refleja la falta de consensos políticos para su discusión en particular. Esta paralización contrasta con el estándar internacional: el 81% de los países de la OCDE cuenta con agencias de protección al consumidor con facultades sancionatorias, entre ellos Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Argentina, Brasil y México (SERNAC, 2024).

El proyecto propone cambios sustantivos al marco regulatorio actual. El más relevante es la incorporación de facultades sancionatorias al SERNAC en casos individuales, permitiéndole imponer sanciones y medidas correctivas sin depender exclusivamente de los tribunales. Para ello, se crea la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio, encargada de tramitar y resolver estos casos.

Asimismo, introduce nuevas obligaciones para las empresas: garantizar servicios de posventa, establecer canales adecuados de atención y responder todos los reclamos recibidos. Estas disposiciones buscan enfrentar una de las falencias más persistentes: la falta de respuesta empresarial a los consumidores. El proyecto también contempla mejoras procesales, como garantías en la gestión de reclamos, amplia revisión judicial de las decisiones administrativas y eliminación del recurso jerárquico en el procedimiento sancionatorio, a fin de reforzar la independencia de las resoluciones.

Las estadísticas regionales refuerzan la urgencia de estas reformas. En 2024, Tarapacá registró un 43,5% de reclamos sin respuesta favorable; Los Ríos, un 41%; La Araucanía, un 54%; y Coquimbo, un 45% (SERNAC, 2025). En Ñuble, de más de 11 mil reclamos recibidos, solo el 48% fue acogido y un 9% ni siquiera obtuvo respuesta formal (La Fontana, 2025). En Antofagasta, un 44% de los reclamos correspondió a compras por internet, cifra que asciende al 52% al incluir compras por catálogo y teléfono (Noticias Calama en Línea, 2025). Estos datos evidencian la magnitud y carácter sistémico del problema, cada vez más vinculado al comercio digital.

Discusión y reflexiones finales

Durante su tramitación, el proyecto ha enfrentado críticas, especialmente la acusación de que el SERNAC se transformaría en "juez y parte" al ejercer facultades sancionatorias. No obstante, se han incorporado resguardos para evitar conflictos de interés, como reglas de inhabilidad, separación de funciones y garantías procesales expresas. Además, se ha subrayado que estas atribuciones existen en organismos similares, tanto en Chile como en el extranjero.

Otra crítica se centra en los mecanismos internos de resolución de conflictos de las empresas. Aunque se reconoce su aporte en soluciones tempranas, se considera que no son suficientes para abordar los casos individuales. En este marco, el SERNAC ha propuesto regular específicamente las mediaciones individuales. Asimismo, tras observaciones de la Corte Suprema, la institución manifestó su disposición a que los consumidores puedan acudir directamente a tribunales al término del procedimiento sancionatorio y a ajustar los plazos de los recursos judiciales, mostrando apertura al diálogo y perfeccionamiento del proyecto.

Actualmente, la iniciativa se encuentra detenida en la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputadas y Diputados, a la espera de un análisis del impacto fiscal de las nuevas facultades. Los reiterados cambios de urgencia durante 2025 reflejan las dificultades políticas y técnicas de la propuesta, que ya acumula más de dos años en tramitación desde su ingreso.

Este estancamiento contrasta con la necesidad urgente de reformas que revelan las estadísticas de desprotección. Mientras el proyecto no avance, las y los consumidores seguirán enfrentando vulnerabilidades estructurales. De prolongarse la paralización, existe el riesgo de que pierda su viabilidad en el actual período legislativo y deba ser reingresado en el siguiente, retrasando indefinidamente las mejoras en protección al consumidor. La eventual implementación del proyecto requerirá una profunda adecuación institucional: reestructuración interna del SERNAC, capacitación de personal en las nuevas facultades y elaboración de protocolos para resguardar el debido proceso. En este escenario, las organizaciones de consumidores tendrán un papel clave de cooperación estratégica y contrapeso ciudadano. La complementariedad entre un SERNAC fortalecido y una sociedad civil activa será fundamental para que estas reformas se traduzcan en un cambio paradigmático en la protección de los consumidores en Chile, acercando al país a los estándares internacionales y garantizando equilibrio democrático en el ejercicio de estas nuevas atribuciones.

Bibliografía

- Cámara de Diputados. (2023). Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.
<https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=16826&prmBOL ETIN=16271-03>
- La Fontana. (2025, julio 25). SERNAC recibió más de 11 mil reclamos en Ñuble durante 2024: casi la mitad no prosperó. La Fontana.
<https://lafontana.cl/2025/07/25/sernac-11-mil-reclamos-nuble/>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2024). Comisión de Economía de la Cámara de Diputadas y Diputados aprueba en general proyecto de ley "Sernac Te Protege". Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
<https://www.economia.gob.cl/2024/01/23/comision-de-economia-de-la-camara-de-diputadas-y-diputados-aprueba-en-general-proyecto-de-ley-sernac-te-protege.htm>
- Noticias Calama en Línea. (2025). SERNAC regional destaca 20 mil reclamos y 78 fiscalizaciones en su gestión 2024. Calama en Línea.
<https://noticias.calamaenlinea.cl/region/sernac-regional-destaca-20-mil-reclamos-y-78-fiscalizaciones-en-su-gestion-2024/>
- Servicio Nacional del Consumidor. (2024). Cuenta pública participativa. Informe Final Cuenta Pública Participativa Gestión 2023.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). Cuenta Pública: SERNAC informó avances y acciones de protección realizadas durante 2024. SERNAC: Noticias.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86628.html>
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). Tarapacá: SERNAC realizó la Cuenta Pública para informar su gestión 2024. SERNAC: Noticias.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86700.html>
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). Los Ríos: SERNAC realizó la Cuenta Pública para informar su gestión 2024. SERNAC: Noticias.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86647.html>
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). La Araucanía: SERNAC realizó la Cuenta Pública para informar su gestión 2024. SERNAC: Noticias.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86711.html>
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). Coquimbo: SERNAC realizó la Cuenta Pública para informar su gestión 2024. SERNAC: Noticias.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-86649.html>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

