



El cumplimiento responsivo en la ley chilena de protección de los derechos de los consumidores

Responsive Enforcement Under the Chilean Consumer Protection Act

MARÍA ELISA MORALES ORTÍZ*

Universidad Alberto Hurtado (Chile)

PABLO SOTO DELGADO**

Universidad Austral de Chile (Chile)

Resumen: Este artículo examina el diseño institucional del cumplimiento regulatorio en la Ley chilena de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N.º 19.496) a partir del marco teórico de la regulación responsiva. Sobre la base del modelo de Ayres y Braithwaite, se sistematizan los mecanismos de cumplimiento público, privado y mixto previstos en el derecho del consumo chileno y se evalúa su aptitud para operar conforme a un esquema piramidal, flexible y estratégicamente adaptable para conseguir la observancia regulatoria. La investigación persigue cuatro objetivos: sintetizar los postulados centrales de la regulación responsiva y su recepción en Chile, clasificar los instrumentos de cumplimiento contenidos en la Ley N.º 19.496, examinar su grado de responsividad a partir de seis parámetros estructurales y proponer reformas destinadas a fortalecer el modelo de cumplimiento en el ámbito del consumo. La hipótesis del trabajo sostiene que el régimen chileno es solo parcialmente responsivo. Si bien la Ley N.º 19.496 contempla una diversidad relevante de herramientas —acciones judiciales, procedimiento voluntario colectivo, planes de cumplimiento, mecanismos alternativos de resolución de controversias y acciones impulsadas por asociaciones y consumidores—, su arquitectura presenta debilidades como la ausencia de sanciones de incapacitación, la limitada eficacia disuasiva de las multas, la escasa institucionalización de mecanismos correctivos y la falta de criterios claros que orienten el ejercicio de la discrecionalidad administrativa. A través de una metodología descriptiva y evaluativa, el estudio concluye que, aunque existen rasgos responsivos relevantes, el diseño vigente impide la consolidación plena de un paradigma de cumplimiento genuinamente responsivo en el derecho chileno del consumo.

Palabras clave: Cumplimiento regulatorio, regulación responsiva, derecho del consumo, multas, diseño institucional.

* Profesora de Derecho Civil de la Universidad Alberto Hurtado. Doctora en Derecho por la Universidad de Chile (Chile).

Código ORCID: 0000-0003-1200-7253. Correo electrónico: elisa.moralesortiz@gmail.com

** Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Austral de Chile. Doctor en Derecho por la Universidad Diego Portales (Chile).

Código ORCID: 0000-0003-3406-4451. Correo electrónico: pablo.soto@uach.cl

Abstract: This article examines the institutional design of regulatory compliance under the Chilean Consumer Protection Act (Act No. 19,496) through the theoretical framework of responsive regulation. Based on the model developed by Ayres and Braithwaite, it systematizes the public, private and hybrid enforcement mechanisms established in Chilean consumer law and assesses their capacity to operate within a pyramidal, flexible and strategically adaptable compliance scheme. The research pursues four objectives: to synthesize the core tenets of responsive regulation and its reception in Chile, to classify the enforcement instruments contained in the Act No. 19,496, to examine their degree of responsiveness according to six structural parameters and to propose reforms aimed at strengthening the compliance model in the field of consumer protection. The central hypothesis maintains that the Chilean regime is only partially responsive. Although the Act No. 19,496 provides for a significant range of enforcement tools—including judicial actions, voluntary collective procedures, compliance programs, alternative dispute resolution mechanisms, and actions brought by consumer associations and individual consumers—, its institutional architecture exhibits notable weaknesses. These include the absence of incapacitating sanctions, the limited deterrent effect of fines, the insufficient institutionalization of corrective mechanisms, and the lack of clear criteria guiding the exercise of administrative discretion. Using a descriptive and evaluative methodology, the study concludes that, despite the presence of relevant response characteristics, the current design prevents the full consolidation of a truly responsive compliance paradigm in Chilean consumer legislation.

Keywords: Regulatory enforcement, responsive regulation, consumer law, monetary penalties, institutional design.

CONTENIDO: I. INTRODUCCIÓN.- II. RESPONSABILIDAD REGULATORIA.- II.1. EL PLANTEAMIENTO RESPONSIVO PIRAMIDAL.- II.2. EL ESTADO DE LA CUESTIÓN EN CHILE.- II.3. LOS PARÁMETROS DE LA RESPONSABILIDAD.- III. LOS INSTRUMENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO REGULATORIO EN LA LPDC.- III.1. LAS MEDIDAS A DISPOSICIÓN DEL SERNAC.- III.1.1. ACCIONES CIVILES COLECTIVAS, DE INTERÉS DIFUSO Y DE INTERÉS GENERAL.- III.1.2. LA ACCIÓN INFRACCIONAL.- III.1.3. EL PLAZO ADMONITORIO PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.- III.2. MECANISMOS PRIVADOS DE CUMPLIMIENTO.- III.2.1. LA ACCIÓN DE INTERÉS INDIVIDUAL ANTE EL JUEZ DE POLICÍA LOCAL.- III.2.2. ACCIONES COLECTIVAS PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y GRUPOS DE PERSONAS CONSUMIDORAS.- III.2.3. MEDIACIÓN ANTE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.- III.2.4. SISTEMA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS.- III.3. MECANISMOS MIXTOS.- III.3.1. PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO.- III.3.2. PLANES DE CUMPLIMIENTO.- III.3.3. SELLO SERNAC.- III.3.4. RECLAMO INDIVIDUAL.- IV. EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD EN LA LPDC.- IV.1. APLICACIÓN DE LA MATRIZ RESPONSIVA AL ESQUEMA DE CUMPLIMIENTO DE LA LPDC.- IV.1.1. LA EXISTENCIA DE SANCIONES PODEROSAS CAPACES DE MOTIVAR AL

REGULADO.- IV.1.2. VARIEDAD DE INSTRUMENTOS PARA OBTENER EL CUMPLIMIENTO.- IV.1.3. DIVERSIDAD DE ESTRATEGIAS REGULATORIAS.- IV.1.4. POSIBILIDAD DE OPTAR ENTRE LAS DISTINTAS ESTRATEGIAS Y MEDIDAS.- IV.1.5. INTENSIDAD DE LA RESPUESTA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS, LA ACTITUD COOPERATIVA Y LA MOTIVACIÓN DEL REGULADO.- IV.1.6. PARTICIPACIÓN ESTATAL Y PRIVADA EN EL CUMPLIMIENTO REGULATORIO.- IV.2. BALANCE SISTÉMICO.- V. MEJORAS REGULATORIAS PARA INTRODUCIR RESPONSABILIDAD A LA LPDC.- V.1. CRITERIOS DE JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS REGULATORIAS.- V.2. PROPUESTAS REGULATORIAS.- VI. CONCLUSIONES.

I. INTRODUCCIÓN

En la arquitectura de la regulación de un sector económico o social no existe la perfección. La literatura especializada en esta materia ha explicado que puede haber múltiples diseños institucionales para satisfacer una necesidad pública, cada uno de los cuales generaría consecuencias valiosas y a la vez indeseadas. Por ello, le corresponde al legislador efectuar un análisis de los modelos posibles y, en conformidad con su evaluación comparativa, elegir un diseño que tenga el mejor rendimiento para cumplir con la finalidad pública definida (Komesar, 1994, pp. 4-5). Esta evaluación institucional es relevante para cualquier régimen regulatorio, compuesto por el establecimiento de estándares de funcionamiento de un sector, de su monitoreo y de su cumplimiento normativo (Parker *et al.*, 2004, p. 1)¹. Este último componente se refiere al instrumental dirigido a modificar la conducta de quienes se encuentran obligados a observar las normas correspondientes (Baldwin *et al.*, 2012, p. 227).

El marco teórico proporcionado por la denominada «regulación responsiva»² cumple una doble función en el análisis institucional de los mecanismos de cumplimiento de un sector: por una parte, sirve de parámetro para la evaluación de su eficacia; y, por otra, guía el diseño de los instrumentos con los que se dará eficacia a los estándares de funcionamiento en cierto ámbito. Conforme a la responsividad, el diseño institucional del cumplimiento ha de permitir distintos niveles de intensidad en la intervención de la conducta del regulado, la participación de actores privados junto con los órganos estatales en tareas de cumplimiento y la utilización estratégica de los instrumentos para obtener la observancia regulatoria (Ayres & Braithwaite, 1992, pp. 4-7)³.

1 En adelante, se emplearán como sinónimas las expresiones «cumplimiento», «cumplimiento regulatorio» y «cumplimiento normativo» para referirse a lo que en inglés se denomina *enforcement*, término que también se emplea indistintamente en lo que sigue.

2 Siguiendo el uso instalado en Chile (Montt, 2010, pp. 10 y ss.), se utiliza en este texto la expresión «regulación responsiva» como traducción al español de *responsive regulation*.

3 Puede encontrarse una síntesis en Rorie (2012).

En línea con estos planteamientos, en lo que sigue se aplica la matriz de la regulación responsiva a la ley chilena que protege los derechos de los consumidores (Ley N.º 19.496, 1997)⁴, a la que en adelante se denominará «LPDC». Con ello, esta investigación se inserta en un campo de análisis jurídico fértil que en Chile (Montt, 2010, p. 21) ha tenido resultados en áreas focalizadas de la actividad de cumplimiento de ciertos órganos, preferentemente en materia ambiental (Guiloff & Soto, 2015, pp. 111 y ss.; Hervé & Plumer, 2019, p. 26; Rojas *et al.*, 2021, pp. 117 y ss.; Soto, 2016a, pp. 202 y ss.) o de libre competencia (Romero, 2011, pp. 510 y ss.). Precisamente, la vigencia del planteamiento responsivo en Chile le otorga pertinencia al análisis de este estudio.

Los objetivos de esta investigación consisten en: a) sintetizar los principales postulados de la responsividad regulatoria y su desarrollo en el derecho chileno, b) introducir una sistematización de los mecanismos de cumplimiento regulatorio contenidos en la LPDC, c) evaluar la aptitud responsiva del conjunto de estos instrumentos de cumplimiento en el derecho chileno del consumo y d) formular propuestas destinadas a mejorar la responsividad del esquema de cumplimiento de la LPDC.

La hipótesis de este trabajo puede ser formulada de este modo: el diseño institucional de la regulación del consumo en Chile en materia de cumplimiento es solo *limitadamente* responsivo, de manera que el esquema vigente tiene un déficit que requiere modificaciones.

En cuanto a la metodología de investigación, esta se despliega en un nivel descriptivo y en otro prescriptivo. Con arreglo al primero de ellos, se detalla el marco conceptual de la responsividad regulatoria y su impacto doctrinario en Chile. Asimismo, se explican y ordenan los principales instrumentos para promover el cumplimiento de la regulación chilena del consumo, empleándose como materiales la LPDC, sus reglamentos, las circulares interpretativas dictadas por el Servicio Nacional del Consumidor de Chile (en adelante, Sernac o Servicio)⁵ y la doctrina pertinente. Con respecto al segundo nivel metodológico, se evalúa la institucionalidad sistematizada conforme a los parámetros de la responsividad obtenidos y se efectúan propuestas para que aquella se ajuste a estos.

4 Todas las referencias a la LPDC en este trabajo se efectúan según su última versión (Decreto con fuerza de ley N.º 3, 2021).

5 De acuerdo con el artículo 58, letra b de la LPDC, las interpretaciones administrativas del Sernac, que se concretan en las circulares referidas y en dictámenes, son obligatorias solamente para los funcionarios del Servicio. A este respecto, es relevante precisar el alcance jurídico de los instrumentos interpretativos y orientadores utilizados por el Sernac en el ejercicio de sus funciones de cumplimiento. Según una publicación reciente, las circulares y dictámenes del Servicio constituyen actos administrativos cuyo efecto vinculante es interno, proyectándose externamente de manera indirecta en la medida en que permiten anticipar criterios de actuación institucional y orientar la conducta de los proveedores sin necesariamente crear obligaciones jurídicas generales (Momborg & Morales, 2025, pp. 216-217).

Respecto a lo anterior, cabe efectuar dos advertencias. En primer lugar, este trabajo no pretende medir empíricamente grados de responsividad adecuados, completos o suficientes⁶, sino evaluar la aptitud institucional del diseño chileno de cumplimiento de la LPDC a la luz de parámetros regulatorios teóricos consolidados. En segundo término, en este artículo no se emplea el método del derecho comparado. Así, el análisis y las propuestas no se efectúan sobre la base de la experiencia recabada en sistemas extranjeros exitosos, sino conforme a los parámetros proporcionados por el modelo de la regulación responsiva. Por lo mismo, toda referencia al derecho extranjero es ilustrativa⁷.

El texto se organiza de la siguiente manera: luego de esta introducción (I), el apartado siguiente desarrollará el enfoque regulatorio de la responsividad (II); enseguida, se expondrán los mecanismos contenidos en la LPDC para su cumplimiento (III); luego, se evaluará ese conjunto de instrumentos conforme a los parámetros de la regulación responsiva (IV) y se propondrán mejoras regulatorias a la LPDC (V). Finalmente, se presentarán las conclusiones (VI).

II. RESPONSABILIDAD REGULATORIA

La regulación responsiva es una aproximación analítica para diseñar y aplicar los instrumentos destinados a promover el cumplimiento regulatorio. Su núcleo consiste en que el esquema de cumplimiento de normas debe ser flexible y responder o adaptarse a las circunstancias, intervinientes y problemas de un sector regulado. Como lo explican sus precursores, las regulaciones responden mejor o peor dependiendo del contexto en el que se desenvuelvan (Ayres & Braithwaite, 1992, p. 5).

En esta sección se desarrolla la perspectiva regulatoria responsiva. Para ello, se aborda el estado general de la cuestión, así como su impacto y desarrollo en el administrativismo chileno.

II.1. El planteamiento responsivo piramidal

El enfoque regulatorio responsivo intenta trabajar creativamente a partir de la interacción entre la regulación privada y la regulación estatal para obtener las mejores soluciones en materia de política pública (Ayres

6 Con todo, y a propósito del rendimiento práctico de la responsividad regulatoria, se ha señalado que este es variable. Así, un trabajo muy documentado sobre la materia da cuenta de que, de veinticuatro casos, en ocho la regulación responsiva supera a su alternativa regulatoria; y que en otros diez casos el rendimiento dependió de la manera en que se implementó la regulación y de su interacción con otras modificaciones normativas. Asimismo, tratándose de los factores que inciden en el éxito empírico de la regulación responsiva, ellos consisten en: a) el entrenamiento del personal a cargo de la responsividad, b) explicitar a los regulados en qué consiste la regulación responsiva, c) calibrar cuándo aplicar medidas blandas y medidas duras con los regulados, y d) evitar perseguir más duramente las infracciones de más fácil detección. A este respecto, véase la completa revisión de Van der Hijden (2020, pp. 14-17).

7 En efecto, utilizar el método comparado con miras a un trasplante legal es una investigación distinta a la que aquí se presenta.

& Braithwaite, 1992, p. 4). La responsividad regulatoria amplía las opciones de diseño e implementación de los esquemas de cumplimiento normativo e incorpora espacios de autorregulación privada junto con la regulación estatal (pp. 101 y ss.), delegando algunos instrumentos de cumplimiento en actores no estatales como las asociaciones ciudadanas (pp. 54 y ss.). Esta perspectiva trasciende el estancamiento entre las posiciones extremas de quienes respaldan una fuerte regulación estatal de las empresas, por una parte, y quienes defienden su desregulación, por otra (p. 1).

La responsividad propone que en la construcción de un régimen de cumplimiento regulatorio deben existir: a) distintas herramientas y b) múltiples estrategias regulatorias para utilizarlas. En ambos casos, el diseño ha de admitir una ordenación jerárquica según la intensidad de la intervención en la conducta o actividad regulada, mientras el escalamiento entre herramientas y estrategias dependerá de la conducta y motivación de los regulados (pp. 20 y ss.). Esto supone que el diseño regulatorio no debe omitir instrumentos relevantes para obtener el cumplimiento, especialmente si aquellos deben crearse legislativamente. En efecto, la ausencia de una herramienta puede ser un impedimento significativo para la observancia normativa (Ayres, 2013, p. 229).

La variedad de estrategias y herramientas para hacer cumplir la regulación de un sector se ilustra mediante una pirámide. Por ello, puede hablarse de una «pirámide de cumplimiento regulatorio», que escala desde la persuasión al regulado hasta la revocación de su autorización de funcionamiento; de una «pirámide de estrategias regulatorias», en cuya base se expresa la autorregulación y cuya cúspide contiene una política de órdenes y castigos indisponible para el aplicador; o de una «pirámide de intervenciones parciales en un sector industrial», cuyos cimientos admiten que los regulados se conduzcan según el *laissez faire*, mientras que su ápice posibilita una amplia intervención estatal en el sector (Ayres & Braithwaite, 1992, pp. 35, 39 y 154). En estos términos, la responsividad a la que se hace referencia en esta investigación es predominantemente una de *tipo piramidal* (Braithwaite, 2017, pp. 118-121)⁸.

8 Junto a la responsividad piramidal, como explica Braithwaite (2017), es posible hablar de otros tipos de responsividad: a) microrresponsividad, que atiende a las posturas motivacionales en la reacción de los regulados frente a la autoridad; b) responsividad de red y nodal, consistente en que un Estado regulador obtiene el cumplimiento regulatorio a través de la presión ejercida por otros actores en cada escalón de la pirámide: otros Estados, ONG, asociaciones industriales, organizaciones de certificación, etc.; c) responsividad metarregulatoria, referida a la necesidad del escrutinio público de las medidas de cumplimiento regulatorio con el objeto de que terceros interesados impulsen la obligatoriedad de aquellas; y d) responsividad socialista, que es un socialismo temporal que opera estatizando por un determinado periodo de tiempo ciertos sectores o industrias para promover un capitalismo menos destructivo (pp. 121 y ss.).

Todo este enfoque descansa sobre la idea de un sistema regulatorio diseñado «para protegernos de los truhanes, dejando espacio para el fomento de la virtud cívica» (Ayres & Braithwaite, 1992, p. 53). Por esta razón, el esquema responsivo es dinámico: permite que el cumplimiento ocurra por la aplicación de los mecanismos situados en la base de la pirámide, sin perjuicio de una estrategia de respuesta que permita escalar hasta mecanismos disuasorios o sanciones drásticas (p. 53).

La regulación responsiva constituye una alternativa al enfoque regulatorio basado solo en órdenes y control (*command and control*), que pretende asegurar el cumplimiento estableciendo normas estrictas respaldadas principalmente en sanciones estatales (Lodge & Wegrich, 2012, pp. 96-97). La responsividad, en cambio, propone herramientas diversas, como la persuasión o la educación del regulado (Braithwaite, 2011, p. 482). Esto se debe a que, según la perspectiva responsiva, muchos problemas de un sector pueden resolverse fortaleciendo las capacidades de gestión de los regulados; de ahí que los reguladores no deban emplear el castigo antes de fomentar dichas capacidades (pp. 480-481). Así, la sanción, que es más costosa, puede reservarse para casos en los que falla la persuasión, aunque esta manera de proceder depende del perfil de los regulados. En efecto, si estos son actores virtuosos, la respuesta institucional para hacer cumplir la regulación se basará en la justicia restaurativa; si los actores son calculadores racionales, operará la disuasión; y, por último, si se trata de regulados incompetentes, será necesario incapacitarlos, impidiendo su funcionamiento (Braithwaite, 2017, pp. 119-120). Esta atención al contexto y a las cualidades del regulado puede generar casos que requieran la imposición inmediata de la medida más intensa sin escalar desde la persuasión (Braithwaite, 2011, p. 493), lo que impide considerar la sanción como una medida de *ultima ratio*.

Es clave la presencia de sanciones lo suficientemente poderosas en la cúspide de la pirámide que generen la percepción de que con seguridad se van a aplicar a los infractores de ser necesario (Gunningham, 2010, p. 126). La disposición estatal para aplicar medidas estrictas puede fomentar el cumplimiento voluntario, en contraste con un Estado que solo evita la confrontación y el castigo: «Si se quitan las cúspides de las pirámides [...], hay menos perspectivas de autorregulación, menos perspectivas de persuasión como alternativa al castigo» (Ayres & Braithwaite, 1992, p. 39).

La responsividad ha influido en la construcción de regímenes de cumplimiento en Australia (Senate Economics References Committee, 2014, pp. 28-30 y nota al pie 19) y en el Reino Unido, que en el año 2008 legisló para establecer medidas de cumplimiento y sanciones administrativas (Regulatory Enforcement and Sanctions Act (2008),

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

inspirándose en la idea de que «las sanciones deben ser responsivas y considerar lo que es apropiado para el infractor particular y el problema normativo» (Macrory, 2013, p. 235). En ese ordenamiento, la agencia encargada de aplicar la regulación sobre cláusulas abusivas en el ámbito del consumo —la Competition and Markets Authority (CMA), en el marco de la Consumer Rights Act de 2015— ha adoptado un enfoque responsivo, aplicando un «modelo de *enforcement* piramidal» (Morales, 2019, pp. 171-198)⁹.

Estos ejemplos muestran que la responsividad regulatoria está radicada originalmente en países desarrollados. En contraste, los Estados en desarrollo tienen una capacidad limitada para hacer efectiva la observancia de la regulación, lo que les impone el desafío de diseñar herramientas de cumplimiento que no necesariamente descansen en la capacidad estatal, aunque manteniendo un diseño institucional respaldado en sanciones altas que se hagan efectivas de ser necesario (Braithwaite, 2006, p. 884). Esto no significa que su implementación no sea recomendable para países en vías de desarrollo, sino que exige una adaptación sensible al contexto institucional y a las capacidades locales.

II.2. El estado de la cuestión en Chile

La regulación responsiva ha sido recibida en Chile mayormente por la doctrina especialista en derecho administrativo (Muñoz & Muñoz, 2022, pp. 22-24), sobre todo en el ámbito sancionatorio. La responsividad se ha vinculado con el «derecho administrativo de la luz verde», un enfoque que centra su atención en la gestión, en las tareas de servicio de la Administración y en la eficacia de la función pública (Harlow & Rawlings, 2022, p. 35). En materia sancionatoria, los «reguladores deben proceder conforme a estrategias complejas, que incluyan, además de la sanción, el uso de la persuasión, la negociación y [la] “conversación regulatoria”» (Montt, 2010, p. 21).

La literatura ha empleado la responsividad especialmente para comprender el actuar discrecional de la Superintendencia del Medio Ambiente cuando ha aplicado distintas sanciones por más de una infracción regulatoria, lo que difiere del control jurisdiccional rígido de esa decisión, inspirado en la legalidad penal (Guiloff & Soto, 2015, pp. 111 y ss.).

En la misma línea, se ha anclado la responsividad en la obligación que pesa sobre los órganos administrativos de dar eficacia a la regulación.

⁹ Desde el año 2025, la CMA adquirió nuevos poderes directos de fiscalización y sanción en materia de protección al consumidor en virtud de la Digital Markets, Competition and Consumers Act de 2024, lo que supone un cambio estructural al habilitar a dicha agencia para investigar infracciones mediante herramientas propias del derecho de la competencia —como requerimientos obligatorios de información o inspecciones sin previo aviso— e imponer sanciones económicas.

Aplicado a la regulación ambiental, esto da lugar a la posibilidad de usar estratégicamente los instrumentos de cumplimiento sancionatorio y no sancionatorio que tiene a su disposición la agencia reguladora sectorial, lo que viene justificado en las disposiciones legales que le conceden discrecionalidad (Soto, 2016a, pp. 202 y ss.), basándose en el nivel de cooperación del regulado (Soto, 2016b, p. 405). Esta cuestión ha sido presentada mediante una «escala decisional» o «escala responsiva» que puede emplear la Superintendencia del Medio Ambiente según «los riesgos o afectaciones involucrados y [atendiendo] al comportamiento del regulado, adoptando decisiones en etapa temprana —fiscalización— o, en una etapa más intensa —post fiscalización—, de tal manera de lograr respuestas más directas y eficaces» (Hervé & Plumer, 2019, p. 44).

La doctrina chilena considera que la introducción de la responsividad en el ámbito sancionatorio administrativo permite distinguir la reacción penal de la administrativa (Aracena, 2017, p. 113), cuestión que ha posibilitado una reconfiguración teórica o un cambio metodológico destinado a la realización efectiva de la acción administrativa, lo que se expresa en incentivos al cumplimiento o en la introducción legislativa de mecanismos alternativos a la sanción (Rojas *et al.*, 2021, pp. 114-120). A propósito de los incentivos al cumplimiento, existe algún acuerdo en cuanto a que el programa de cumplimiento ambiental de la Ley 20.417 es un caso de responsividad regulatoria (Camacho, 2024, pp. 92-93; Farrán, 2022, p. 254; Méndez, 2024, p. 129).

Precisamente por su proyección en materia ambiental, una de las últimas manifestaciones de la responsividad puede encontrarse en el proyecto de ley que modifica y refuerza la estructura de cumplimiento de la Superintendencia del Medio Ambiente. Esa iniciativa legal afirma fundarse en un «principio de diseño responsivo» y amplía, por ello, los instrumentos con los que el regulador ambiental podrá actuar frente a los incumplimientos, contemplando vías alternativas a la sanción y mejoras al régimen de incentivos al cumplimiento ambiental (Presidente de la República, 2024, pp. 14-17).

II.3. Los parámetros de la responsividad

Conforme al marco analítico explicado en esta sección, los ejes estructurantes de la regulación responsiva en una institucionalidad regulatoria son los siguientes:

1. Sanciones poderosas en la punta de la pirámide de cumplimiento para incentivar la observancia de la regulación.
2. Variedad de instrumentos para el cumplimiento que incluyan medidas punitivas y no punitivas.

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

3. Diversidad de estrategias regulatorias que pueden ordenarse según su grado de intervención en la actividad del regulado.
4. Escalamiento o dinamismo, consistente en la posibilidad de optar entre las distintas medidas y estrategias.
5. Adaptabilidad o flexibilidad, lo que gatilla la intensidad de la respuesta regulatoria según las características, la cooperación y la motivación del regulado.
6. Participación de distintos actores, estatales y privados, lo que resulta particularmente importante en el caso de países no desarrollados.

En estos términos, un régimen de cumplimiento será considerado responsivo siempre que satisfaga los elementos indicados en el listado anterior. Por esta razón, tales parámetros se utilizarán en la sección IV de este trabajo como matriz para evaluar la aptitud responsiva de los mecanismos de observancia regulatoria de la LPDC.

Habiéndose revisado el enfoque regulatorio responsivo, corresponde en lo que sigue explicar las herramientas para hacer cumplir la regulación del consumo en el ordenamiento jurídico chileno.

III. LOS INSTRUMENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO REGULATORIO EN LA LPDC

El cumplimiento de la regulación puede llevarse a cabo por una agencia estatal, por los particulares o por ambos, lo que permite hablar de un cumplimiento público, privado o mixto (Franck, 2019, p. 108). Esta clasificación es útil para sistematizar los instrumentos de la LPDC destinados a dar eficacia a sus estándares normativos (Momberg *et al.*, 2025, p. 55). A continuación, se explica cada uno de ellos.

III.1. Las medidas a disposición del Sernac

III.1.1. Acciones civiles colectivas, de interés difuso y de interés general

En la LPDC es posible identificar como *enforcement* público el ejercicio de acciones judiciales por parte del Sernac, que se traducen en acciones civiles e infraccionales. Sobre este punto, el Servicio solo tiene legitimación respecto de acciones colectivas o destinadas a proteger el interés difuso¹⁰; es decir, no puede litigar persiguiendo el interés individual.

¹⁰ El Sernac comparte esta habilitación en juicio con las asociaciones de consumidores y también con cincuenta o más consumidores afectados en un mismo interés, de acuerdo con el artículo 51, numeral 1, literales b y c de la LPDC. Véase *infra* III.2.2.

Además, aunque no aparece claramente en la ley y no hay acuerdo doctrinario sobre su existencia (De la Maza & Ojeda, 2017, pp. 105-140; Momberg, 2011, pp. 235-244), el Sernac ha interpretado administrativamente que puede ejercer las denominadas «acciones de interés general». Esta cuestión ha sido reconducida en sede judicial a las categorías de acciones de interés colectivo o difuso previstas en la LPDC (Momberg, 2011, pp. 235-244). El objetivo de las acciones de interés general consiste en «perseguir infracciones que [...] puedan afectar, en abstracto, a los intereses de la sociedad toda [...] en tanto consumidores» (Resolución Exenta N.º 932, 2019).

El Sernac puede presentar varias acciones judiciales. Así, la ley le otorga capacidad procesal para accionar solicitando a la judicatura la anulación de las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, la obtención de la prestación de la obligación incumplida, el cese de la conducta incumplidora, y la indemnización de perjuicios o la reparación correspondiente (LPDC, 1997, art. 50).

Respecto de las acciones colectivas y de interés difuso, las primeras se promueven «en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual». Las segundas se presentan «en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos» (LPDC, 1997, art. 50). La misma disposición establece que, para el éxito de la acción colectiva indemnizatoria, se exige acreditar el daño y, si se ejerce una acción colectiva propiamente tal —es decir, una en la que se alega la transgresión de «los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual» (art. 50)—, se deberá acreditar la relación contractual que liga al infractor y a las personas consumidoras afectadas.

En cuanto a los tribunales competentes, es necesario hacer algunas distinciones. En primer lugar, las acciones de interés general presentadas por el Sernac son conocidas por los juzgados de policía local (art. 50 H). Estos jueces se encuentran prácticamente en todas las comunas del país¹¹, no forman parte del Poder Judicial y son supervisados por las cortes de apelaciones (Decreto N.º 307, 1978, art. 8; Momberg *et al.*, 2025, p. 57). Por su parte, las acciones colectivas son conocidas por los juzgados de letras en lo civil (LPDC, 1997, art. 50 A). Alguna doctrina señala que la razón por la cual se otorgó competencia al juez civil en este caso es «la necesidad de que estos nuevos intereses se tutelen en procesos de lato conocimiento» (Aguirrezabal, 2024a, p. 96), que para estos efectos se denomina «procedimiento especial para la protección

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

11 En Chile existen 372 juzgados de policía local, distribuidos en las 346 comunas del país (Instituto Nacional de Jueces de Policía Local, s. f., p. 1).

del interés colectivo o difuso de los consumidores» (LPDC, 1997, arts. 51 y ss.).

III.1.2. La acción infraccional

Junto con las acciones civiles, la LPDC dispone que cualquier acto, omisión o conducta que afecte el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras habilita la interposición de acciones destinadas a obtener la declaración judicial de la infracción y de la correspondiente sanción al proveedor que la ha consumado (LPDC, 1997, arts. 50 y 58, lit. f). A este respecto, es necesario destacar que en Chile el Sernac no tiene competencia para sancionar administrativamente a los proveedores que han infringido la regulación del consumo¹², por lo que debe litigar la imposición de multas (Soto & Durán, 2019, p. 241).

La LPDC emplea la sanción pecuniaria frente a las infracciones cometidas por los proveedores. Si bien existe una multa residual de hasta 300 UTM¹³ para aquellas infracciones a las que no se atribuye directamente una sanción, la ley fija distintos montos dependiendo del incumplimiento específico en cuestión. Por ejemplo, la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social es sancionada con hasta 1500 UTM¹⁴, aunque si afecta la salud, la seguridad o el medioambiente, el tope es de 2250 UTM¹⁵ (LPDC, 1997, art. 24, inc. 2). Por otro lado, cuando las infracciones afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores, los tribunales pueden imponer alternativamente una multa única o una multa por cada consumidor afectado. Pero esta sanción tiene límites: no puede exceder el 30 % de las ventas de línea del producto o servicio ni ser mayor al doble del beneficio económico producido con la infracción (art. 24 A). En cualquier caso, el monto total de la sanción no puede exceder las 45 000 UTA¹⁶.

En la determinación de la multa, este esquema sancionatorio incluye atenuantes y agravantes. Entre aquellas destacan la colaboración sustancial y la autodenuncia del infractor. La primera aparece en la ley bajo una configuración específica: como un plan de cumplimiento, que se analizará luego¹⁷. En cuanto a la segunda, esta se configura siempre que el autodenunciante proporcione «antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento» (art. 24, inc. 3, lit. b). En ningún caso es posible eximirse de responsabilidad al

12 Actualmente, se encuentra en tramitación en el Congreso Nacional el proyecto de ley contenido en el Boletín N.º 16.271-03, que busca dotar al Sernac de facultades sancionatorias (Presidente de la República, 2023). Un intento previo en el mismo sentido no prosperó respecto de dichas facultades, aunque dio lugar a importantes reformas mediante la Ley N.º 21.081 (2018), cuyo objetivo principal fue fortalecer institucionalmente al Sernac y mejorar la protección de los consumidores.

13 Equivale, aproximadamente, a 22 200 dólares estadounidenses.

14 Equivale, aproximadamente, a 111 160 dólares estadounidenses.

15 Equivale, aproximadamente, a 166 750 dólares estadounidenses.

16 Equivale, aproximadamente, a 39 074 355 dólares estadounidenses.

17 Véase *infra* III.3.2.

autodenunciarse (Guerrero, 2024, p. 688) ni existe mayor desarrollo administrativo del instrumento.

III.1.3. El plazo admonitorio para micro y pequeñas empresas

La LPDC contempla una herramienta de cumplimiento dirigida específicamente a micro y pequeñas empresas¹⁸ que consiste en otorgarles un plazo para ajustarse a la regulación que incumplen. Esto opera en el marco de la fiscalización al proveedor, potestad otorgada por la ley al Sernac (LPDC, 1997, art. 58, lit. a). Así, en caso de que el Servicio constate que una micro o pequeña empresa infringe una regulación legal o reglamentaria, puede otorgarle un plazo de hasta diez días hábiles para que enderece su comportamiento y cumpla con la normativa correspondiente. Para emplear esta herramienta, sin embargo, el proveedor no debe haber sido sancionado por la misma infracción en los últimos doce meses ni debe tratarse de una infracción en la que el Sernac considere aplicable alguna de las agravantes del artículo 24 de la LPDC. Finalmente, la observancia de la regulación dentro del plazo otorgado tiene que acreditarse ante el Servicio.

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

III.2. Mecanismos privados de cumplimiento

III.2.1. La acción de interés individual ante el juez de policía local

Las acciones dirigidas a resguardar el interés individual en materia de derecho del consumo son una herramienta de cumplimiento privado en Chile. Al igual que en el caso de las acciones colectivas o de interés difuso, el consumidor individual puede ejercer una acción infraccional en conjunto con las acciones civiles que establece la LPDC, incluyendo la indemnizatoria (LPDC, 1997, art. 50).

La acción individual se presenta ante los juzgados de policía local (art. 50 A). Si la cuantía es superior a 25 UTM¹⁹, es aplicable la regla general de que las sentencias definitivas dictadas por el juzgado de policía local pueden recurrirse ante la Corte de Apelaciones (Carrasco, 2024, p. 209). De lo contrario, la causa se tramitará en única instancia (LPDC, 1997, art. 50 H).

18 En Chile la ley ha definido que las microempresas tienen ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro que no superan 2400 unidades de fomento en el último año calendario. Por su parte, las pequeñas empresas, por las mismas actividades, tienen ingresos que no exceden de 25 000 unidades de fomento en el último año calendario (Ley N.º 20.416, 2010).

19 Aproximadamente, 1820 dólares estadounidenses. Subsiste en la LPDC el artículo 50 G, que establece que las causas cuya cuantía no exceda las 10 UTM se tramitarán en única instancia, siendo todas sus resoluciones inapelables. Dicha disposición debe entenderse desplazada por el artículo 50 H de la LPDC, incorporado posteriormente, el cual fija como límite de cuantía para recurrir las 25 UTM. Conforme al principio *lex posterior derogat priori*, esta es la regla vigente. Si bien podría sostenerse, en virtud del artículo 2 ter de la LPDC, una interpretación *proconsumidor* que permita compatibilizar ambos criterios, no se trata de un problema de interpretación, sino de aplicación de la ley en el tiempo, específicamente de un caso de derogación tácita regulada en el artículo 52 del Código Civil (Decreto con fuerza de ley N.º 1, 2000), lo que se produce cuando las disposiciones de una ley nueva no pueden conciliarse con las de una ley anterior, provocando la pérdida de fuerza obligatoria de esta última.

Si bien la comparecencia directa y sin abogado que admite la ley (art. 50 C) puede considerarse una facilidad para el consumidor, en la práctica esta circunstancia profundiza el desequilibrio entre consumidores y proveedores, puesto que estos comparecen representados por uno o más abogados (Cortez, 2024, p. 141).

III.2.2. Acciones colectivas presentadas por asociaciones de consumidores y grupos de personas consumidoras

La LPDC permite que las asociaciones de consumidores o grupos compuestos como máximo por cincuenta consumidores individualizados acudan a la judicatura para representar los intereses colectivos y difusos de los consumidores. Tratándose de las primeras, deben haberse constituido al menos seis meses antes de presentar la acción, además de requerirse la autorización del directorio de la entidad (LPDC, 1997, art. 51, núm. 1, lits. b-c).

Mientras la asociación de consumidores ejerce la acción en defensa de intereses colectivos y difusos, el grupo de consumidores solo defiende un interés colectivo, puesto que «se le exige al grupo un grado de determinación» (Aguirrezabal, 2024b, p. 275). En cualquier caso, se trata de un mecanismo privado para dar cumplimiento a la regulación, caracterizado por su impacto en la corrección general del funcionamiento de las relaciones de consumo (Del Villar, 2021, p. 212).

III.2.3. Mediación ante asociaciones de consumidores

De acuerdo con el artículo 8, literal h de la LPDC, las asociaciones de consumidores pueden realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor. Esta es una forma de *enforcement* privado por la absoluta ausencia de intervención de la agencia estatal que no se encuentra desarrollada en la ley, pues la norma citada solo se refiere escuetamente a esta facultad, señalando que, entre sus actividades, las organizaciones de consumidores pueden «realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales».

Aunque se puede pensar que este mecanismo tiene la ventaja de ser flexible por su desregulación, esta misma característica produce desventajas considerables; a saber, que el acuerdo obtenido con la mediación carece de mérito ejecutivo —esto es, que no puede hacerse cumplir forzosamente—. Esta circunstancia, sumada a los cuestionamientos de ausencia de imparcialidad de las asociaciones de consumidores para llevar a cabo las mediaciones (Morales & Walker, 2020), le restan eficacia al instrumento, pues es disuasivo para un proveedor exponerse a un mediador que, eventualmente, representará judicialmente a su contraparte (Vargas, 2024, pp. 744-745).

III.2.4. Sistema de resolución alternativa de conflictos

El año 2021, a través de la Ley N.º 21.398, se incorporó el literal g al inciso segundo del artículo 3 de la LPDC. Esta modificación amplió a proveedores no financieros el «Sistema de Resolución de Controversias» estatuido en el artículo 56 de ese cuerpo legal, originalmente diseñado solo para proveedores financieros. Con ello se introdujo en Chile un nuevo mecanismo privado para el cumplimiento de la regulación del consumo.

Los proveedores que se acogen a esa regulación deben disponer de un servicio de atención al cliente para atender las consultas y los reclamos de los consumidores. Si ese servicio no responde satisfactoriamente, los consumidores pueden recurrir a un mediador o árbitro, que solo puede actuar si el caso no ha sido llevado ante los tribunales (LPDC, 1997, art. 55, núm. 3).

Conforme al mismo artículo 3, literal g de la LPDC, los proveedores deben informar la naturaleza de los mecanismos de mediación, conciliación o arbitraje, que deben ser gratuitos y solo se inician por voluntad expresa del consumidor mediante una constancia escrita. Asimismo, la ley establece que el conflicto solo puede someterse a este mecanismo de solución una vez que haya surgido.

En diciembre de 2022 se publicó el reglamento sobre la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo (Decreto N.º 84, 2022). Esta regulación estableció en su artículo 1 que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son aplicables a las controversias individuales entre un consumidor y un proveedor. Los mecanismos deben ser informados a los consumidores antes de la contratación y están sujetos a varios principios, como los de voluntariedad, gratuidad, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, buena fe, imparcialidad, desformalización y acceso a la información (Decreto N.º 84, 2022, art. 4).

Conforme al artículo 56 A de la LPDC, los mediadores o árbitros deben ser designados mediante un acuerdo entre el proveedor y el consumidor, o bien por el Sernac; mientras que los procedimientos deben concluir en plazos específicos: treinta días para la propuesta de acuerdo de mediación y noventa días para la dictación de la sentencia del arbitraje desde el nombramiento del mediador o árbitro en ambos casos (LPDC, 1997, arts. 56 D y 56 E).

III.3. Mecanismos mixtos

III.3.1. Procedimiento voluntario colectivo

En 2018 se promulgó la Ley N.º 21.081, que introdujo un nuevo procedimiento a cargo del Sernac, denominado «procedimiento

voluntario colectivo» (en adelante, PVC). El Servicio realizaba un procedimiento similar antes, denominado «mediación colectiva», pero sin una prerrogativa expresa, basándose en su obligación legal general de proteger los derechos de los consumidores, contenida en el artículo 58, inciso 1 de la LPDC (Momborg *et al.*, 2025, p. 62).

El PVC es un procedimiento administrativo con una finalidad clara: conseguir «una solución expedita, completa y transparente» cuando se hayan producido conductas susceptibles de afectar al interés colectivo o difuso de los consumidores» (LPDC, 1997, art. 54 H). Conforme a sus principios, este instrumento debe operar con una máxima economía de medios, de manera eficaz y «evitando trámites dilatorios» (Decreto N.º 56, 2021, art. 1), con un plazo legal de tres meses para su tramitación, prorrogable por el mismo término si existen razones justificadas (LPDC, 1997, art. 54 J).

Existen tres formas de impulsar el inicio del procedimiento: de oficio, por solicitud del proveedor o a partir de la denuncia presentada por una asociación de consumidores. En todos estos casos, como en cualquier procedimiento administrativo, el Servicio debe dictar una resolución de inicio (art. 54 H). Para adoptar ese acto administrativo de apertura, el Sernac cuenta con un margen decisional: se inicia o no el PVC dependiendo de si existe un interés difuso o colectivo potencialmente afectado.

El PVC termina favorablemente cuando se produce un acuerdo entre el Sernac y el proveedor. De ser así, el Servicio debe dictar una «resolución de término favorable» (Decreto N.º 56, 2021, art. 17). La fisonomía de ese acto administrativo está delineada en el artículo 54 P de la LPDC, que textualmente exige incorporar en su contenido mínimo:

1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.
3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.
4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.
5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

Conforme a esta misma disposición, un contenido no obligatorio de la resolución de término favorable es la presentación de un plan de cumplimiento, cuyas características se explicarán en la siguiente sección. Asimismo, la resolución de término favorable debe «señalar si el acuerdo alcanzado se someterá al efecto *erga omnes* del artículo 54 Q de la [LPDC], en cuyo caso deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor» (Decreto N.º 56, 2021, art. 17). Si esto sucede, el acuerdo constituye una transacción judicial que alcanza a todos los consumidores potencialmente afectados (LPDC, 1997, art. 54 Q).

Debe considerarse que el PVC ha sido un mecanismo bastante eficaz, según el Sernac²⁰. Entre las razones que podrían explicar su éxito se encuentran los incentivos que contempla para el proveedor. En primer término, su participación no es obligatoria, lo que le permite retirarse libremente en cualquier etapa del proceso sin consecuencias jurídicas. En segundo término, el acuerdo que se logra no constituye el reconocimiento de una infracción regulatoria (LPDC, 1997, art. 54 P), lo que —según algunos autores— permite al proveedor eludir la responsabilidad infraccional (Contardo, 2021, p. 292; Momberg & Morales, 2022, p. 35) y evitar la exposición pública negativa, que podría derivarse de un juicio colectivo. Finalmente, el eventual efecto *erga omnes* del acuerdo impide que los consumidores, el Sernac o una asociación de consumidores emprendan posteriormente acciones colectivas en contra del proveedor por los mismos hechos, sin perjuicio de los mecanismos de reserva de acciones que contempla el mismo procedimiento (Momberg *et al.*, 2025, p. 64).

La importancia del procedimiento voluntario colectivo como mecanismo de resolución extrajudicial orientado a evitar la litigación colectiva ha sido destacada por la doctrina reciente, que ha subrayado su carácter inédito en el contexto latinoamericano y su relevancia práctica para la gestión cotidiana de conflictos de consumo (Barrientos *et al.*, 2025, pp. 4 y ss.).

III.3.2. Planes de cumplimiento

Otro de los mecanismos mixtos para lograr la observancia de la regulación en materia de consumo es el plan de cumplimiento²¹, referido por la LPDC en dos disposiciones: sus artículos 24 y 54 P. A pesar de estas menciones, la ley no define el plan de cumplimiento. Frente a este silencio, el Sernac lo ha caracterizado como

20 En 2024 se iniciaron veinticinco PVC. Durante ese año se cerraron ocho, alcanzándose compensaciones por más de 6981 millones de pesos, lo que tuvo un alcance de 428 005 personas consumidoras (Sernac, 2025, p. 4).

21 Se ha señalado que este instrumento forma parte de un «desarrollo paulatino de la cultura de cumplimiento» en el derecho chileno (Hara & Reveco, 2023, p. 700).

el conjunto de elementos de una organización que —a partir de la comprensión de sí misma y de su contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas— interactúan para establecer una política de cumplimiento, objetivos de cumplimiento y procesos para lograr estos objetivos. Debe incluir las políticas, procedimientos, directrices y mecanismos internos adoptados por un proveedor en relación a materias específicas de la normativa vigente sobre protección al consumidor; estableciendo medidas preventivas, de detección y correctivas de los riesgos de infracción asociados a tales materias (Resolución Exenta N.º 689, 2021, p. 8).

El plan de cumplimiento del artículo 24 de la LPDC se inserta en una disposición que regula una circunstancia atenuante de la responsabilidad infraccional: la colaboración sustancial del infractor con el Sernac antes o durante el procedimiento administrativo o judicial. De acuerdo con esta regla, existe colaboración sustancial si el proveedor cuenta con un plan de cumplimiento específico sobre la materia de la infracción. Ese plan debe ser previamente aprobado por el Sernac, y su implementación y seguimiento efectivos han de acreditarse.

El Sernac ha señalado que, para evitar cuestionamientos a su imparcialidad en la aprobación de los planes de cumplimiento, exige del proveedor la presentación de antecedentes que provengan de una «entidad certificadora» independiente. Esta deberá emitir un certificado que acredite que el plan de cumplimiento satisface los requisitos legales, reglamentarios y de otras normas técnicas, y contendrá, entre otros elementos, «el alcance del plan, y el período de vigencia de la certificación, que no podrá ser superior a 24 meses» (Resolución Exenta N.º 689, 2021, p. 18). El plan de cumplimiento se aprueba mediante un «acto administrativo» (p. 24) publicado en un registro o listado alojado en el sitio web del Sernac²².

En lo que se refiere al plan de cumplimiento del artículo 54 P de la LPDC, este se incluye entre los contenidos posibles del acuerdo entre el Sernac y el proveedor, en el marco del PVC explicado en la subsección precedente. Si se alcanza un consenso entre el proveedor y el Sernac, este órgano emite una resolución que formaliza los términos y las obligaciones asumidas por cada una de las partes. Además del contenido mínimo de dicho acuerdo, el acto administrativo del Sernac «podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento», que contendrá: a) la designación de un oficial de cumplimiento, b) medidas para corregir o prevenir infracciones, c) plazos de implementación y d) un protocolo que evite los riesgos de inobservancia regulatoria.

22 Más información en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-78787.html>

Para el Sernac, este plan es correctivo y se compone de medidas «reactivas y preventivas, respecto de la conducta infraccional que dio inicio al procedimiento voluntario colectivo correspondiente, [las] que se evaluarán atendiendo a la naturaleza de la infracción específica en el contexto del acuerdo arribado» (Resolución Exenta N.º 689, 2021, p. 10).

III.3.3. Sello Sernac

La LPDC permite que el Sernac otorgue un «sello» a los contratos de adhesión de los proveedores de servicios financieros. Se trata de una certificación regulatoria que voluntariamente pueden solicitar los proveedores (arts. 55-56 H). Las condiciones para obtener el sello son las siguientes: a) los contratos de adhesión deben ajustarse a la ley y a los reglamentos, b) el proveedor tiene que contar con un servicio de atención al cliente, y c) el proveedor debe permitir que el consumidor acuda a un mediador o árbitro financiero si «el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos» (art. 55).

La LPDC fija al Sernac sesenta días para pronunciarse sobre la solicitud de otorgamiento del sello. Si el Servicio no resuelve dentro del plazo, opera el silencio positivo mediante el cual «[E]l o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello Sernac por el solo ministerio de la ley» (art. 55 A).

El sello Sernac no ha sido eficaz, entre otras razones, porque la certificación no garantiza a los proveedores la legalidad de sus contratos, por lo que no impide la revisión judicial posterior de esos instrumentos (Momberg *et al.*, 2025, p. 60; Morales, 2018, p. 106). En esta línea, el incentivo de presumir la buena fe en los contratos revisados por la autoridad (LPDC, 1997, art. 16, lit. g), que debiese operar en sede de control de cláusulas abusivas, tampoco ha sido exitoso. Pero, además, los proveedores que obtienen el sello Sernac quedan sujetos a multas por incumplimiento de la atención al cliente que no son aplicables a quienes no poseen certificación, lo que constituye un desincentivo para solicitar el distintivo (Barroilhet, 2023, p. 535).

III.3.4. Reclamo individual

El consumidor cuyos derechos se vean afectados puede acudir al Sernac para llegar a un acuerdo individual con el proveedor (Momberg *et al.*, 2025, p. 60). Se trata de un breve procedimiento impulsado por el consumidor, que carece de regulación expresa en la ley porque fue accidentalmente suprimido por el Tribunal Constitucional durante la tramitación de la reforma de 2018 a la LPDC (Rol 4012-17-CPR, 2018). De su regulación legal solo queda una referencia en la ley, a propósito de la suspensión de la prescripción en el artículo 26, inciso 2 de la LPDC.

Con todo, el Servicio opera con una potestad implícita en este ámbito (Soto, 2019, pp. 223 y ss.).

El consumidor que efectúa el reclamo puede presentarlo ante el Sernac telefónicamente o mediante una videollamada. También puede hacerlo a través de una plataforma en línea dispuesta para ello, denominada Portal del Consumidor²³. Allí debe responder un cuestionario destinado a identificar a la empresa proveedora, entregar al Sernac información sobre el producto o servicio, y registrar la fecha de la infracción. Asimismo, se pregunta al consumidor si ha sufrido un daño patrimonial o no patrimonial, y cuál es la solución que quisiera obtener. El sitio web del Sernac indica que el trámite tiene una duración total de hasta dieciocho días hábiles²⁴.

El reclamo individual tiene alta incidencia e, incluso, cierta eficacia como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, pese a que solo facilita la comunicación de los intervinientes: durante el año 2023 ingresaron al Sernac 593 744 reclamos, de los cuales un 51 % se resolvió a favor del consumidor. Con todo, un 45.4 % de los reclamos no fueron acogidos, o los proveedores derechamente no respondieron (Sernac, 2024, p. 8), debido a que la inacción no genera consecuencias negativas ni sanciones (Mombert *et al.*, 2025, p. 61).

Sobre los efectos del instrumento, si el consumidor y el proveedor llegan a un arreglo, este tiene la fuerza de un acuerdo extrajudicial que técnicamente es una transacción; por ende, el consumidor no puede emprender acciones judiciales por la misma causa al haberse producido el efecto de cosa juzgada *inter pares*, aunque el acuerdo no le otorga el derecho de ejecución. Por tanto, el consumidor tendrá que interponer acciones judiciales (declarativas) para obtener el cumplimiento forzado o la reparación, si el proveedor incumple el acuerdo.

IV. EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD EN LA LPDC

De acuerdo con el orden propuesto, corresponde a continuación llevar a cabo un análisis regulatorio del conjunto de instrumentos explicados en la sección precedente, conforme a la matriz de análisis regulatorio establecida en la sección II.3, de manera que sea posible afirmar o descartar su aptitud responsiva.

23 Más información en: <https://www.sernac.cl/app/consumidor/index.php?c=home&a=reclamo>

24 Más información en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-22029.html>

IV.1. Aplicación de la matriz responsiva al esquema de cumplimiento de la LPDC

IV.1.1. La existencia de sanciones poderosas capaces de motivar al regulado

El criterio de responsividad regulatoria radica en el poder disuasivo de las medidas de cumplimiento en la cúspide de la pirámide. En el caso de la LPDC, existen sanciones con topes altos cuando se han producido incumplimientos a la regulación del consumo que lesionan intereses supraindividuales. Con todo, sobre este punto se hace necesario efectuar tres precisiones. La primera de ellas es que el esquema sancionatorio del consumo en Chile no contempla una sanción de incapacitación del regulado. Esto obedece a que, sin perjuicio de las autorizaciones sectoriales a las que está sujeto un proveedor (sanitarias, municipales, etcétera), en el derecho chileno no se requiere un permiso específico para suscribir contratos de consumo, lo que contrasta con otras actividades reguladas en Chile que sí exigen un acto administrativo de autorización para su ejercicio, como ocurre en materia ambiental. En un régimen así, por lo mismo, puede revocarse la autorización (Ley N.º 20.417, 2010, art. 38, lit. d).

La segunda precisión sobre la aptitud disuasiva de las sanciones en la LPDC se conecta con la constatación anterior: como no es apropiada la inhabilitación del proveedor a través de la revocación de su autorización para operar, queda por resolver la cuestión de si existe una sanción que pueda servir como equivalente funcional a la incapacitación del regulado. Una medida sancionatoria de este tipo priva al proveedor de todo beneficio derivado de la infracción, pues solo de esta manera la multa es suficientemente disuasiva (OECD, 2014, p. 35). La LPDC no contiene una sanción como esa; en cambio, formula una relación débil entre el beneficio económico obtenido con la infracción y la sanción pecuniaria: por una parte, la utilidad obtenida por el proveedor con su inobservancia solo se toma en consideración «prudencialmente» en la determinación de la sanción (LPDC, 1997, art. 24, inc. 7); y, por otra parte, en el caso de las infracciones a los intereses supraindividuales, la multa contiene un tope que, a todo evento, no puede exceder las 45 000 UTA²⁵. En teoría, entonces, un proveedor que hubiese infringido la regulación, afectando el interés colectivo o difuso de los consumidores, puede haber obtenido un beneficio económico mayor a ese monto, mientras que la multa es incapaz de privarlo de él, por lo que se produce el incentivo de seguir incumpliendo la norma a cambio del beneficio (Macrory, 2014, p. 31).

²⁵ Véase *supra* III.1.2.

Una tercera precisión sobre el poder disuasivo de las sanciones dice relación con la autoridad que las impone. El modelo chileno de derecho sancionatorio del consumo otorga el monopolio para aplicar las multas a los jueces de policía local o civiles, dependiendo del tipo de acción que se presente. Este diseño trae consigo dificultades en los casos que afectan el interés individual del consumidor, como lo ha observado el mensaje presidencial en el proyecto de ley que modifica la LPDC, actualmente en trámite en el Congreso Nacional. Allí se describe un gran conjunto de situaciones reclamadas ante el Sernac no resueltas a favor del consumidor ni judicializadas. En Chile, «la mayoría de los casos individuales queda sin solución» (Presidente de la República, 2023, p. 4). Este diagnóstico institucional muestra la escasa aptitud disuasiva de las sanciones para las situaciones en las que se afecta el interés individual.

Desde el análisis responsivo, este panorama contiene una falla regulatoria importante. La responsividad exige que las sanciones tengan un rol prominente en el sistema de cumplimiento porque su sola existencia —y no necesariamente su imposición— sostiene la observancia de la regulación, siempre que ellas sean disuasivas. Por el contrario, si ellas no lo son, existe una alta probabilidad de que las infracciones continúen cometiéndose (OECD, 2014, p. 35).

IV.1.2. Variedad de instrumentos para obtener el cumplimiento

La LPDC contiene un instrumental múltiple para hacer cumplir la regulación, que incluye medidas no sancionatorias y sancionatorias. En cuanto a las primeras, la institucionalidad contempla acciones de distinto tipo, sin que todas ellas tengan por objetivo sancionar al proveedor que ha incumplido la regulación del consumo. Así, en lo que concierne a las acciones judiciales presentadas por el Sernac, por otros actores privados o por el consumidor individual, aquellas pueden tener por objeto que se declare una indemnización en favor de las personas consumidoras, se obtenga la nulidad de las cláusulas abusivas, se haga cesar la conducta infraccional o se consiga la prestación incumplida. Adicionalmente, la institucionalidad de cumplimiento posibilita el reclamo individual ante el Sernac, la mediación ante asociaciones de consumidores y otras medidas alternativas, como el sistema de resolución de controversias asociado a la mediación o el arbitraje de consumo.

Siguiendo con los instrumentos no sancionatorios, la LPDC contempla un PVC que deja sin sanción al proveedor que propone una solución frente a hechos que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Asimismo, la ley incluso permite el otorgamiento de un plazo admonitorio a las micro y pequeñas empresas para que retornen a la observancia regulatoria.

Por otro lado, y en lo que respecta a las medidas sancionatorias, existe un sistema estructurado sobre la base de la imposición judicial de multas,

que pueden solicitarse junto con el resto de las acciones a disposición del Sernac, de los consumidores individuales, de las asociaciones de consumidores y de los grupos determinados de personas consumidoras.

Para el análisis regulatorio responsivo de esta sección, es importante constatar que el legislador ha evitado una perspectiva exclusivamente punitivista para responder a las inobservancias a la regulación chilena del consumo y, en cambio, ha diseñado instrumentos destinados a obtener el cumplimiento regulatorio sin tener que aplicar sanciones.

IV.1.3. Diversidad de estrategias regulatorias

Otro parámetro para la evaluación responsiva se verifica cuando la institucionalidad permite sustentar distintas estrategias regulatorias para el cumplimiento, según distintas intensidades de intervención en la actividad del regulado. Normalmente, esas estrategias se ordenan piramidalmente y recorren una gradación que va desde la autorregulación hasta el castigo obligatorio de las infracciones.

Como cuestión general, es necesario señalar que en el derecho chileno del consumo no existe el *laissez faire*. Si bien la relación de consumo opera contractualmente entre proveedores y consumidores, existen importantes diferencias con el derecho común de los contratos en aspectos de transparencia, cláusulas abusivas y su nulidad (Baraona, 2014, pp. 384 y ss.). De esta manera, la actividad de consumo se desenvuelve mayormente en un entorno de autorregulación regulada a través de normas legales y administrativas.

En lo que se refiere específicamente al *enforcement*, la LPDC da lugar a un primer escalón en su base, correspondiente a una capa de autorregulación regulada, una de cuyas expresiones se encuentra en el reclamo individual ante el Sernac. Esto se deriva del carácter voluntario de la comparecencia ante el Servicio y la solución que pueda entregarse al consumidor sin que exista medida estatal alguna que las fuerce, aun cuando el procedimiento se encuentre regulado administrativamente.

También es representativa de la autorregulación regulada el acogimiento voluntario de los proveedores a los planes de cumplimiento que, según se dijo²⁶, solo tienen la aptitud de atenuar la sanción. Se trata de un caso de autorregulación regulada porque requiere la aprobación del Sernac. Aunque es una herramienta mixta, certificar su plan de cumplimiento es una decisión autónoma del proveedor. En la misma lógica se encuentran la sujeción del proveedor al sistema de resolución alternativa de conflictos, el sello Sernac y la mediación ante las asociaciones de consumidores, instrumentos voluntarios de cumplimiento sujetos a la regulación pública o creados por ella.

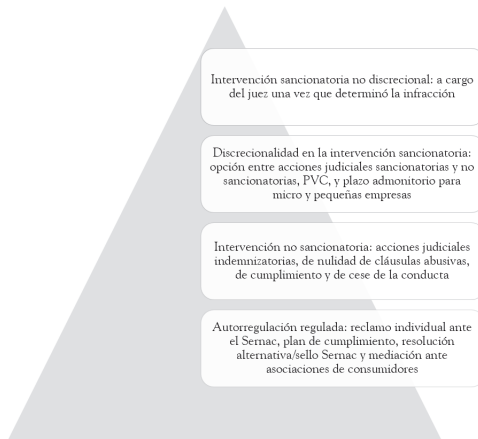
²⁶ Véase *supra* III.3.2.

El escalón siguiente en la pirámide de estrategias de cumplimiento contenidas en la LPDC es la intervención no sancionatoria que se ejerce mediante acciones judiciales civiles. Esas acciones no tienen por objeto el castigo del proveedor, sino la obtención de una indemnización, el cumplimiento de la prestación acordada en el contrato, la anulación de las cláusulas abusivas o el cese de la conducta infractora.

Ascendiendo en la pirámide de estrategias de cumplimiento de la LPDC, se encuentra un escalón de sanciones discrecionales concretado a través de dos figuras: primero, el PVC, cuya iniciación está sometida a la valoración del Sernac. Esta decisión del Servicio es fundamental porque, en caso de aprobarse el PVC, se ha interpretado doctrinariamente que no procede el ejercicio de la acción judicial para solicitar la aplicación de la sanción al proveedor. La discrecionalidad en la aplicación de sanciones se manifiesta, en segundo lugar, en el otorgamiento de un plazo admonitorio dentro del cual el proveedor, ya sea micro o pequeña empresa, debe ajustarse a la regulación que el Sernac considera incumplida.

La última grada de las estrategias para el cumplimiento regulatorio en la LPDC está compuesta por la intervención sancionatoria. Sobre este punto, es necesario señalar que no hay discrecionalidad en la imposición de la multa, una vez que se ha ejercido la acción infraccional, porque el juez queda sujeto a lo solicitado por las partes cuando la presentan y no puede producir unilateralmente acuerdos sobre la pretensión sancionatoria.

Figura 1. Pirámide de instrumentos y estrategias de cumplimiento según la LPDC



Fuente: elaboración propia.

IV.1.4. Posibilidad de optar entre las distintas estrategias y medidas

Las cuestiones revisadas hasta ahora nada indican acerca de la *dinámica* del modelo responsivo en la LPDC; a saber, no señalan si la institucionalidad de cumplimiento de esa ley contiene mecanismos que hagan posible optar entre las estrategias o las medidas explicadas. Una variable para este análisis se encuentra en la existencia de un espacio decisorio otorgado a los órganos estatales encargados del cumplimiento de la regulación: la responsividad «exige que el regulador disponga de un ámbito de decisión que se concreta atribuyéndole legislativamente discrecionalidad» (Soto, 2016, p. 202).

Tratándose del Sernac, generalmente, la discrecionalidad para optar entre medidas y estrategias sancionatorias y no sancionatorias no es expresa, aunque puede construirse, en primer lugar, desde el artículo 50 de la LPDC, que configura de manera independiente las acciones ante los incumplimientos de ese cuerpo legal (Cortez, 2013, p. 953). Así, ante la inobservancia regulatoria, es posible presentar acciones cuyo objetivo sea sancionar al proveedor con multas, pero también requerir la intervención de la judicatura con la finalidad de anular cláusulas abusivas, obtener una indemnización o hacer cesar la infracción a la LPDC.

La LPDC otorga, pues, un rango de maniobra —un espacio de decisión— al Sernac para accionar y optar entre esas acciones. Rigen a este efecto los principios administrativos de eficiencia y eficacia en el desempeño de la función pública, contenidos en el estatuto general aplicable a toda la Administración del Estado (Decreto con fuerza de ley N.º 1/19.653, 2001, art. 3), lo que exige una evaluación sobre la conveniencia de ejercer las acciones judiciales en cuanto a su finalidad y aptitud para hacer cumplir la regulación. Se trata, pues, de una discrecionalidad manifestada a través de una especie de principio de oportunidad (Gómez, 2021, p. 215). Nada novedoso hay en el planteamiento que se presenta porque hace diecisiete años la Contraloría General de la República dictaminó que el Sernac

está dotado de atribuciones para denunciar los posibles incumplimientos de las normas que protegen a los consumidores ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas que estén afectando los intereses de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales, de lo cual se desprende que el SERNAC tiene la facultad discrecional, entendida ésta como la voluntad de elección de la administración, dentro del marco legal y en su ámbito de competencia, de llevar a cabo tales actuaciones cuando la situación lo amerite (Dictamen N.º 50.183, 2007).

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

Una vez presentada la acción infraccional, el Sernac deja de tener pleno control sobre la multa porque será el juez quien la aplique caso a caso. Así, comprobada la inobservancia en el proceso judicial, corresponde aplicar la sanción, como lo indica con claridad el artículo 24 de la LPDC al señalar que las infracciones «serán sancionadas» imperativamente. El juez, entonces, no tiene posibilidad alguna de optar por un mecanismo alternativo. No puede hacer política regulatoria con la sanción, sino que su margen de acción en este ámbito viene dado por los criterios que el recién citado artículo establece: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (Gatica & Morales, 2025, pp. 9-31), el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción —en caso de que lo hubiere—, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.

En segundo término, el Sernac tiene discrecionalidad al dar inicio al PVC. A este respecto, la ley establece que el acto administrativo con el que comienza el procedimiento debe fundarse en antecedentes sobre a) la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, y b) las normas potencialmente infringidas. La LPDC, sin embargo, no regula cómo se escogerán los casos que tendrán al PVC como vía idónea para su resolución (Schencke, 2024, p. 459). Tampoco lo ha hecho el reglamento y el Sernac solo ha señalado que su decisión se sujeta a una «evaluación interna» (Sernac, 2022, p. 8). Esto es un reconocimiento de la discrecionalidad de opción con la que cuenta cualquier servicio para la iniciación «de oficio» de un procedimiento administrativo, que incluso admite un periodo de información previa antes de su comienzo y la valoración de «la conveniencia o no de iniciar el procedimiento» (Ley N.º 19.880, 2003, art. 29). La misma discrecionalidad tiene el Servicio para «no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión» (LPDC, 1997, art. 54 K). Además, por determinación legal, el ejercicio de la discrecionalidad del Sernac, destinada a someter un caso al PVC, significa que el Servicio no puede interponer las acciones judiciales dirigidas a obtener el cumplimiento de la regulación (art. 54 H). Por ello, es un caso en que el Sernac opta entre una medida sancionatoria y una no sancionatoria para obtener el cumplimiento de la regulación.

En tercer término, es posible hacer referencia al plazo admonitorio como sustituto de la sanción tratándose de micro y pequeñas empresas en el contexto de la fiscalización. Esta constituye una habilitación para que el Sernac opte entre el ejercicio de la acción infraccional y la concesión de un plazo de diez días para que la micro o pequeña empresa retorne a la observancia de la regulación del consumo, siempre que no sea un

caso de reincidencia ni la infracción se haya cometido con agravantes (art. 58).

Este supuesto de responsividad regulatoria descrito en la ley fue extendido administrativamente por el Sernac a otros proveedores que no tuvieran la calidad de micro o pequeñas empresas, conforme a la primera versión de su política de fiscalización (Fernández, 2024, p. 771). Así, sin un sustento legal expreso, el Servicio comunicó que las empresas medianas y grandes accederían a un régimen similar, denominado «corrección temprana», lo que permitiría configurar una atenuante que el Sernac haría valer ante la judicatura, «solicitando una multa atenuada» sobre la base de la «cooperación» del infractor (Resolución Exenta N.º 370, 2020). En este caso, el Servicio creó un supuesto discrecional generalizado para no ejercer la acción sancionatoria cuando se obtuviera el cumplimiento de la regulación de parte de la empresa a la que se ha comunicado la detección de una infracción. Puede apreciarse, además, que el Sernac tiene capacidad de maniobra en cuanto a la solicitud de determinación de la multa que efectúa en el juicio respectivo, haciéndola depender de la cooperación del regulado configurada como corrección temprana.

Recientemente, sin embargo, se revocó la política de fiscalización del año 2020 y se la sustituyó por otra que omite la corrección temprana (Resolución Exenta N.º 351, 2025), aun cuando en otro documento vigente —previo, cabe advertir— del Sernac se indica que su departamento de fiscalización operativa tiene la función de analizar «los antecedentes de corrección temprana de conductas detectadas en labores de fiscalización» (Resolución Exenta N.º 357, 2023). Es incierto, pues, si el Sernac ha renunciado al empleo de la corrección temprana con respecto a empresas grandes y medianas, lo que es una debilidad institucional desde la perspectiva de la responsividad.

El análisis previo puede efectuarse parcialmente —y con adecuaciones— respecto de las asociaciones de consumidores, grupos de consumidores y consumidores individuales. Así, en los casos de interés colectivo o difuso, los dos primeros podrán optar entre iniciar un juicio colectivo o solicitar un PVC ante el Sernac. Técnicamente, además, tratándose del primer caso, es posible ejercer separadamente las acciones del artículo 50 de la LPDC y, por lo mismo, optar por requerir al juez entre acciones civiles no sancionatorias y la acción contravencional.

Por su parte, el consumidor individual puede optar por un reclamo ante el Sernac o por una mediación ante una asociación de consumidores —sin claridad sobre los efectos en este último caso—, en ambas hipótesis sin posibilidad real de que comparezca el proveedor, aspirando como máximo resultado a una transacción extrajudicial sin mérito ejecutivo. Asimismo, puede acudir al sistema de resolución alternativo

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

de conflictos, siempre que el proveedor disponga del mecanismo voluntariamente; y puede acudir a la jurisdicción con el objeto de ejercer las acciones infraccionales y civiles.

IV.1.5. Intensidad de la respuesta según las características, la actitud cooperativa y la motivación del regulado

El diseño de la LPDC regula de manera expresa solo algunos supuestos que permiten atender a las características del regulado. En el caso de las micro y pequeñas empresas, esto opera a propósito del plazo admonitorio para cumplir la regulación. También en un tratamiento más benigno de esos proveedores, a propósito del agravante de reincidencia para aplicar las multas, pues se considera como reincidentes a las micro y pequeñas empresas cuando han cometido la misma infracción durante los últimos doce meses. En cambio, para el resto de los proveedores rige un plazo de veinticuatro meses (LPDC, 1997, art. 24).

En la regulación explícita en la LPDC existen referencias a la cooperación del regulado. Así sucede a propósito de las atenuantes a la responsabilidad contravencional referidas a la adopción de medidas de mitigación sustantivas de la infracción, la autodenuncia y la colaboración sustancial a través de la figura del plan de cumplimiento. Estas atenuantes pueden ser solicitadas por el Sernac ante el juez.

Como se aprecia, la intensidad de la respuesta sancionatoria está reducida a la determinación del monto de la multa en sede judicial, lo que dependerá de la clase de empresa que representa el proveedor (micro o pequeña, mediana o grande) y de su cooperación. Fuera de los casos tasados, todas las otras posibilidades de reacción de la institucionalidad quedan sujetas a la interpretación que pueda construir el Sernac de su discrecionalidad para optar entre medidas y estrategias más o menos intensas, según la actitud cooperativa del proveedor. En este sentido, el PVC puede considerarse un reconocimiento a la colaboración del proveedor porque accede a compromisos y obligaciones dirigidos a remediar la desviación normativa. Fuera de estos casos, no es especialmente eficaz en Chile la recomendación de la regulación responsiva en orden a obtener primero la cooperación del regulado (Ayres & Braithwaite, 1992, p. 21) para luego escalar hacia medidas de cumplimiento más abrasivas.

IV.1.6. Participación estatal y privada en el cumplimiento regulatorio

Una cuestión importante en el esquema chileno de cumplimiento regulatorio en materia de consumo se encuentra en la participación de los particulares en la iniciativa del cumplimiento regulatorio. De acuerdo con los postulados de la regulación responsiva, esto es especialmente necesario tratándose de países no desarrollados porque aumenta la capacidad institucional para conseguir el cumplimiento, en especial si el Estado no tiene los recursos humanos y materiales para hacerlo.

En ese sentido, si hay más actores, hay también más medios para el cumplimiento. De acuerdo con la clasificación empleada en este artículo, junto al *enforcement* público radicado en el Sernac y los tribunales de justicia, existe uno privado, impulsado por actores privados con poder para hacer cumplir la regulación: las asociaciones de consumidores, los grupos de consumidores y los consumidores individuales (Barroilhet & Barrientos, 2025).

El desafío en esta materia se encuentra, no obstante, en la coordinación entre los particulares y el Sernac, porque podría ser posible que mientras este último órgano actúe responsivamente, optando por medidas o estrategias menos intensas, los particulares decidan escalar el rigor de las medidas. Esto puede ocurrir, especialmente, a partir del ejercicio o no de acciones judiciales²⁷.

IV.2. Balance sistémico

Sobre la base de lo que se ha señalado en esta sección, es posible ya sintetizar la posición fijada en la introducción de este artículo; a saber, que la LPDC, como continente del esquema de cumplimiento regulatorio en el ámbito del consumo en Chile, tiene defectos que obligan a calificar la institucionalidad chilena en este ámbito como *limitadamente responsiva*. En efecto, la responsividad solo se manifiesta en la LPDC en aspectos bien acotados en los cuales el Sernac puede optar entre medidas sancionatorias y no sancionatorias, o morigerar las sanciones.

Los supuestos más prominentes de la responsividad en la institucionalidad de cumplimiento del consumo en Chile se encuentran en el inicio del PVC y en la independencia de las acciones judiciales. Ambas herramientas posibilitan que el Sernac utilice estrategias punitivas y no punitivas. En el caso del primero de los instrumentos, puede considerarse que existe un reconocimiento a la colaboración del proveedor que acuerda unos compromisos para remediar su inobservancia regulatoria. Para ambos mecanismos, sin embargo, no existen criterios claros que determinen su elección.

El sistema de cumplimiento de la LPDC no contempla la posibilidad de inhabilitar al proveedor y, por lo mismo, salvo en los supuestos de multas altas, las sanciones pueden no resultar lo suficientemente disuasivas como incentivo para el cumplimiento porque, en general, no tienen la aptitud de suprimir la ganancia obtenida con la infracción y los casos individuales quedan en su mayoría sin sancionar. En la arquitectura regulatoria tampoco existen mecanismos generales de corrección temprana ni de

²⁷ En un sentido distinto, destacando la falta de coordinación entre mecanismos públicos y privados de cumplimiento, se ha indicado que, tratándose de acciones supraindividuales, el Sernac podría usar su poder discrecional para «secuestrar» los casos que los privados quieren litigar por su cuenta (Barroilhet, 2016, p. 363).

pedagogía o asistencia al regulado, y la cooperación de este último tiene alcances restringidos para estructurar la respuesta institucional, salvo por los incentivos dispuestos en el PVC. En este sentido, el Sernac no puede conducirse de modo generalmente responsivo y su capacidad estratégica queda entregada en no poca medida a una autoatribución de discrecionalidad.

Por su parte, los particulares que impulsan el cumplimiento de la regulación del consumo disponen de mecanismos para escalar la intervención, pero estos tienen defectos. Así, el consumidor individual puede interponer un reclamo ante el Sernac, que por diseño carece de eficacia; o puede acudir a la mediación ante las asociaciones de consumidores, pero sin regulación ni fuerza obligatoria; mientras que los mecanismos alternativos de resolución de controversia dependen de que el proveedor se adscriba voluntariamente a ellos. Queda, pues, disponible la presentación ante el juzgado de policía local para ejercer acciones civiles e infraccionales con las desventajas identificadas.

En cuanto a los grupos y asociaciones de consumidores, el escalamiento en su intervención transita entre la solicitud de iniciación del PVC —sujeto a la decisión del Sernac— y el ejercicio de acciones de interés colectivo y difuso, pudiendo optar por interponer la acción sancionatoria en conjunto con las civiles.

Como se ha podido apreciar, en la institucionalidad chilena existe un déficit de instrumentos que apunten al cumplimiento responsivo de la regulación del consumo. Esto es importante en un ordenamiento jurídico en el que los instrumentos regulatorios se configuran a través de la ley y no solo a partir de la interpretación administrativa, como lo ordena la Constitución cuando establece que las funciones y atribuciones de los órganos administrativos deben definirse por esa fuente y por iniciativa presidencial (Decreto N.º 100, 2005, arts. 63, núm. 14 y 65, inc. 4, núm. 2). Si no se delimitan las herramientas legalmente, la responsividad regulatoria depende de que los órganos estatales construyan argumentativamente supuestos de discrecionalidad que les permitan utilizar esos espacios decisionales para optar o escalar entre medidas o estrategias. Esto, no obstante, es problemático, como lo muestra la reciente revocación de la anterior política de fiscalización del Sernac, que eliminó administrativamente la posibilidad de subsanar los incumplimientos allí donde no existe justificación en un precepto legal. De ahí que, como se ha dicho, el cumplimiento normativo se resienta cuando el derecho positivo omite las herramientas responsivas²⁸.

28 Véase *supra* II.1.

V. MEJORAS REGULATORIAS PARA INTRODUCIR RESPONSABILIDAD A LA LPDC

De acuerdo con el plan de este trabajo, en esta sección se formularán propuestas destinadas a mejorar la responsividad del esquema de cumplimiento de la LPDC.

V.1. Criterios de justificación de las propuestas regulatorias

Las propuestas regulatorias que se formulan en la sección siguiente no responden a una pretensión de rediseño integral ni a la introducción de un modelo ideal de regulación responsiva. Su alcance es deliberadamente acotado y se justifica a partir de los déficits estructurales identificados en la evaluación precedente del esquema de cumplimiento contenido en la LPDC.

En primer lugar, las propuestas se fundamentan en la existencia de un déficit de disuasión en el sistema chileno de cumplimiento del derecho del consumo. Como se ha mostrado, la arquitectura sancionatoria vigente no garantiza en todos los casos la privación efectiva del beneficio económico obtenido con la infracción ni asegura una probabilidad suficiente de detección y sanción, especialmente en los supuestos que afectan intereses individuales. Desde la perspectiva de la regulación responsiva, esta debilidad compromete el rol estructural que las sanciones deben cumplir en la cúspide de la pirámide de cumplimiento, no tanto por su aplicación efectiva, sino por su capacidad de sostener el cumplimiento voluntario en los niveles inferiores del sistema.

En segundo término, las propuestas se justifican por la insuficiente articulación entre los mecanismos públicos y privados de cumplimiento. El análisis realizado ha puesto de manifiesto que el diseño institucional vigente permite la concurrencia de múltiples actores (el Sernac, asociaciones de consumidores, grupos de consumidores y consumidores individuales) sin que existan reglas claras de coordinación estratégica entre ellos. Esta fragmentación debilita la eficacia del esquema de cumplimiento, pues puede generar superposiciones, respuestas incoherentes o escaladas no deseadas en la intensidad de la intervención. Desde un enfoque responsivo, la participación privada constituye una fortaleza institucional, pero solo en la medida en que se inserte en un marco normativo que favorezca la coherencia y la complementariedad de las distintas vías de cumplimiento.

En tercer lugar, las propuestas responden a asimetrías del sistema vigente. Estas asimetrías se manifiestan, entre otros aspectos, en la distinta capacidad de respuesta de micro y pequeñas empresas frente a proveedores de mayor tamaño, así como en la posición desventajosa

259

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORESRESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

del consumidor individual para activar mecanismos efectivos de cumplimiento. Las medidas sugeridas buscan introducir ajustes funcionales que permitan que la intensidad de la respuesta institucional se adecue mejor a las características del regulado, a su actitud cooperativa y a la gravedad de la infracción sin alterar los equilibrios generales del sistema.

En conjunto, las propuestas regulatorias que se formulan a continuación se inscriben en una lógica de mejora del diseño institucional orientada a reforzar la aptitud responsiva del esquema de cumplimiento de la LPDC. Su justificación descansa así en la necesidad de corregir déficits puntuales detectados en el funcionamiento del sistema vigente con el objetivo de fortalecer su coherencia interna, su eficacia disuasiva y su capacidad de adaptación frente a distintos contextos de incumplimiento.

V.2. Propuestas regulatorias

Los defectos explicados fundamentan la necesidad de efectuar modificaciones a la LPDC para asegurar la responsividad en la institucionalidad del cumplimiento de la regulación del consumo. Por ello, en la LPDC deben introducirse:

1. Reglas precisas de coordinación entre el *enforcement* público y el *enforcement* privado, en términos tales que no se produzca la anulación recíproca de ambas clases de actores que persiguen el cumplimiento regulatorio.
2. Un esquema de potestad administrativa sancionadora, al menos en los juicios de alcance individual, con el objeto de que el sistema procese el desincentivo a la comparecencia judicial del consumidor. El impulso administrativo de la gestión sancionatoria acrecienta el poder disuasivo de la sanción en comparación con la situación actual, puesto que aumenta la probabilidad de que el proveedor sea detectado.
3. Un sistema de multas que priven al infractor del beneficio obtenido con la infracción, lo que puede efectuarse con un mecanismo de tope móvil. Así, si la sanción máxima es menor a la ganancia ilícita, debe corregirse la multa hacia el monto mayor. El objetivo, nuevamente, consiste en reforzar la aptitud disuasiva de las medidas pecuniarias con base en el incremento de la tarifa por el incumplimiento.
4. Una regulación específica de los planes de cumplimiento y claridad de sus efectos. A este respecto, corresponde analizar la pertinencia de emplear aquel instrumento como una defensa que permita eximir al proveedor cuando el plan sea adecuado para prevenir las infracciones (Hernández, 2018, pp. 429 y ss.).

5. Una regulación específica de la autodenuncia y claridad de sus efectos. En los mismos términos que el plan de cumplimiento, se hace necesario dotar de autonomía normativa a esta figura y evaluar si puede eximir de la sanción pecuniaria al infractor. En el derecho chileno no es desconocido este diseño, presente como mecanismo de incentivo al cumplimiento en materia ambiental (Ley N.º 20.417, 2010, art. 41).
6. Una regulación del reclamo individual ante el Sernac. Sobre el particular, es necesario dotar a este instrumento de una base legal inexistente hoy. Es recomendable, además, introducir reglas de procedimiento administrativo para gestionar el requerimiento y la comparecencia compulsiva del proveedor dentro de un plazo breve, así como respecto de los efectos del acuerdo.
7. Una regulación destinada a fortalecer la mediación individual ante las asociaciones de consumidores, regulando sus características procedimentales y alcances para otorgarle fuerza ejecutiva a los acuerdos que se obtengan en ese ámbito. De esta manera, un actor privado perteneciente a la sociedad civil asiste a la institucionalidad pública en el cumplimiento regulatorio, descomprimiendo al Sernac en la tramitación del reclamo individual.
8. La explicitación de los supuestos de corrección temprana. A este respecto, es necesario extender legalmente el plazo admonitorio a todos los proveedores e incorporar un instrumento de pedagogía regulatoria, como la asistencia al cumplimiento. Con todo, deben equilibrarse los beneficios públicos del pronto cumplimiento de la regulación para incumplimientos que no sean de mayor gravedad en el sistema de derecho del consumo; de lo contrario, se corre el riesgo de deslegitimar públicamente el sistema.

Algunas de estas recomendaciones se han incorporado en un proyecto de ley en actual tramitación en el Congreso Nacional chileno (Presidente de la República, 2023). La iniciativa atribuye potestad sancionatoria administrativa al Sernac en casos de consumidores individuales, regula el reclamo individual ante el Servicio y perfecciona la mediación ante las asociaciones de consumidores. Si bien el proyecto apunta en la dirección correcta, lo cierto es que un esquema genuinamente responsivo requiere la incorporación de un arsenal más extenso de medidas, como el que se ha señalado en estas recomendaciones de mejora regulatoria.

VI. CONCLUSIONES

El análisis regulatorio llevado a cabo en este trabajo permite concluir que la LPDC se caracteriza por una arquitectura institucional compuesta

261

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORESRESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

de varios mecanismos de cumplimiento. Si bien existen herramientas que permiten la diferenciación entre respuestas sancionatorias y no sancionatorias —como el PVC o el plazo admonitorio destinado a micro y pequeñas empresas—, estas herramientas no están diseñadas para promover consistentemente la responsividad.

La institucionalidad de cumplimiento contenida en la LPDC no regula sanciones que garanticen claramente la disuasión. La imposibilidad de privar al infractor del beneficio obtenido con la infracción, junto con la ausencia de potestad administrativa sancionadora radicada en el Sernac en casos individuales, debilita el efecto disuasivo de las multas. A esto se suman una regulación débil de los planes de cumplimiento, las mediaciones privadas o el reclamo individual, lo que restringe su potencial operativo.

El modelo de cumplimiento de la LPDC depende excesivamente de interpretaciones administrativas para activar una estrategia responsiva, lo que priva de certeza a su aplicación y condiciona su permanencia a la voluntad de quien dirija el Sernac.

Por lo anterior, se requiere introducir mejoras en la LPDC que institucionalicen la responsividad en el sistema de cumplimiento en materia de consumo, coordinando el *enforcement* público y el privado, fortaleciendo el poder disuasivo de las sanciones, regulando expresamente los instrumentos deficientes y dotando al Sernac de un margen claro de decisión que favorezca la adopción de medidas y estrategias conformes con el perfil del proveedor, su cooperación y la gravedad de su incumplimiento.

REFERENCIAS

Aguirrezabal, M. (2024a). Comentarios al artículo 50. En F Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 85-98). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Aguirrezabal, M. (2024b). Comentarios al artículo 51. En F Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 259-286). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Aracena, P. (2017). Una interpretación alternativa a la justificación de garantías penales en el derecho administrativo sancionador para Chile. *Revista de Estudios de la Justicia*, (26), 96-144. <https://doi.org/10.5354/rej.v0i26.46482>

Ayres, I. (2013). Responsive regulation: A co-author's appreciation. *Regulation & Governance*, 7(1), 145-151. <https://doi.org/10.1111/j.1748-5991.2012.01162.x>

Ayres, I., & Braithwaite, J. (1992). *Responsive regulation. Transcending the Deregulation Debate*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195070705.001.0001>

Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2012). *Understanding Regulation. Theory, Strategy, and Practice* (2.ª ed.). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199576081.002.0009>

Baraona, J. (2014). La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo. *Revista Chilena de Derecho*, 41(2), 381-408. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372014000200002>

Barrientos, F., Godoy, P., & Schencke, F. (2025). La negociación extrajudicial de cláusulas potencialmente abusivas que realiza el SERNAC dentro de los procedimientos voluntarios colectivos. *Revista de Estudos Empíricos em Direito*, 12, 1-39. <https://doi.org/10.19092/reed.v12.916>

Barroilhet, A. (2016). Self-interested gatekeeping? Clashes between public and private enforcers in two Chilean class actions. En D. Hensler, C. Hodges y I. Tzankova (eds.), *Class Action in Context. How Culture, Economics and Politics Shape Collective Litigation* (pp. 523-541). Cheltenham y Northampton: Edwar Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781783470440.00027>

Barroilhet, A. (2023). El sello Sernac. En E. Isler y F. Fernández (dirs.), *GPS Consumo. Guía profesional* (pp. 523-541). Valencia: Tirant lo Blanch.

Barroilhet, A., & Barrientos, F. (2025). Conflicts Between Public and Private Enforcers in Class Actions: The Chilean Case. *Global Jurist*. <https://doi.org/10.1515/gj-2025-0060>

Braithwaite, J. (2006). Responsive Regulation and Developing Economies. *World Development*, 34(5), 884-898. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2005.04.021>

Braithwaite, J. (2011). The essence of responsive regulation. *University of British Columbia Law Review*, 44(3), 475-520. http://johnbraithwaite.com/wp-content/uploads/2016/03/essence_responsive_regulation.pdf

Braithwaite, J. (2017). Types of responsiveness. En P. Drahos (ed.), *Regulatory Theory: Foundations and applications* (pp. 117-132). Canberra: ANU Press. <https://doi.org/10.22459/rt.02.2017.07>

Camacho, G. (2024). Los programas de cumplimiento ambiental: un examen a su delineamiento responsivo. En K. Echevarría (coord.), *Tribunales ambientales en Chile. A más de 10 años de la Ley N° 20.600* (pp. 85-106). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Carrasco, J. (2024). Comentarios a artículo 50 H incisos primero, segundo, tercero y cuarto. En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 179-217). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

Contardo, J. I. (2021). Naturaleza jurídica del acuerdo del procedimiento voluntario y su importancia para la extensión de los efectos. En I. de la Maza y J. I. Contardo (eds.), *Estudios de Derecho del Consumidor II* (pp. 289-296). Santiago de Chile: Rubicón.

Cortez, G. (2013). Artículo 50. En I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Barrientos (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 951-966). Santiago de Chile: Legal Publishing.

Cortez, G. (2024). Comentarios al artículo 50 C. En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 139-151). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

De la Maza, I., & Ojeda, H. (2017). El interés general de los consumidores y su tutela en las decisiones de los tribunales superiores de justicia. *Revista de Derecho (Concepción)*, 85(242), 105-140. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2017000200105>

Del Villar, L. (2021). Principios que informan el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores de la Ley N° 19.496 y los desafíos legislativos que ellos presenta. En F. Barrientos y L. Del Villar (dirs.), *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo* (pp. 193-280). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Farrán, A. (2022). El criterio aprobación “eficacia” del programa de cumplimiento como articulador de la decisión de la Superintendencia del Medio Ambiente y la revisión de los Tribunales Ambientales. *Ius et Praxis*, 28(3), 248-256. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122022000300248>

Fernández, F. (2024). Comentarios al artículo 58 inciso segundo letra a) párrafo 7°. En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 767-776). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Franck, J. U. (2019). Private Enforcement versus Public Enforcement. En F. Hofmann y F. Kurz (eds.), *Law of Remedies. A European Perspective* (pp. 107-131). Cambridge: Intersentia. <https://doi.org/10.1017/9781780689449.006>

Gatica, M. P., & Morales, M. E. (2025). El deber de profesionalidad del proveedor: contenido y parámetros objetivos. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 38(1), 9-31. <https://revistaderechovaldivia.cl/index.php/revde/article/view/2071>

Gómez, R. (2021). *Discrecionalidad y potestad administrativa sancionadora. Límites y mecanismos de control*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Guerrero, J. (2024). Comentarios al artículo 24. En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 670-693). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Guiloff, M., & Soto, P. (2015). Sanciones administrativas, discrecionalidad y revisión judicial: una mirada desde la regulación responsiva. En J. C. Ferrada, J. Bermúdez y F. Pinilla (coord.), *La nueva justicia ambiental* (pp. 101-124). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Gunningham, N. (2010). Enforcement and Compliance Strategies. En R. Baldwin, M. Cave y M. Lodge (eds.), *The Oxford Handbook of Regulation* (pp. 121-145). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199560219.003.0007>

Hara, K., & Reveco, E. (2023). Planes de cumplimiento en la ley de protección al consumidor. En E. Isler y F. Fernández (dirs.), *GPS Consumo. Guía profesional* (pp. 693-711). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Harlow, C., & Rawlings, R. (2022). *Law and Administration* (4.ª ed.). Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316576496>

Hernández, H. (2018). Procedencia de una «eximente o defensa de cumplimiento» de las personas jurídicas en el derecho administrativo sancionador chileno. *Revista Chilena de Derecho*, 45(2), 427-451. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372018000200427>

Hervé, D., & Plumer, M. C. (2019). Instrumentos para una intervención institucional estratégica en la fiscalización, sanción y cumplimiento ambiental: el caso del programa de cumplimiento. *Revista de Derecho (Universidad de Concepción)*, 87(245), 11-49. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2019000100011>

Instituto Nacional de Jueces de Policía Local. (s.f.). *Juzgados de policía local: dependencia municipal*. https://www.cconstituyente.cl/comisiones/verDoc.aspx?prmiID=971&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION

Komesar, N. (1994). *Imperfect Alternatives. Choosing institutions in Law, Economics, and Public Policy*. Chicago: The University of Chicago Press.

Lodge, M., & Wegrich, K. (2012). *Managing Regulation. Regulatory Analysis, Politics and Policy*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Macrory, R. (2013). Sanctions and Safeguards: The Brave New World of Regulatory Enforcement. *Current Legal Problems*, 66(1), 233-266. <https://doi.org/10.1093/clp/cut006>

Macrory, R. (2014). Regulatory Justice – Making Sanctions Effective (2006). En R. Macrory, *Regulation, Enforcement and Governance in Environmental Law* (2.ª ed., pp. 21-108). Oxford y Portland: Hart Publishing.

Méndez, P. (2024). El programa de cumplimiento ante la jurisprudencia: una década de funcionamiento. En J. C. Ferrada, S. Riestra y O. Urrutia (coords.), *Desafíos actuales de la jurisdicción ambiental. Actas de las IV jornadas de justicia ambiental* (pp. 123-145). Santiago de Chile: DER Ediciones.

Momberg, R. (2011). La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXIV(2), 235-244. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502011000200011>

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

Momberg, R., & Morales, M. E. (2022). *Procedimientos Voluntarios Colectivos en el Derecho del Consumo Chile*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Momberg, R., & Morales, M. E. (2025). Desempolvando el Código Civil. Acerca de la resolución exenta del SERNAC sobre la incorporación de fechas de entrega de proyectos inmobiliarios en comunicaciones previas a la firma de promesas de compraventa. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (45), 213-231. <https://doi.org/10.32995/S0718-807220251018>

Momberg, R., Morales, M. E., & Pino-Emhart, A. (2025). Consumer ADR in Chile. En E. Sahin-Sengül y S. Kaya (eds.), *Consumer alternative dispute resolution in emerging economies* (pp. 54-70). Oxon y Nueva York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781032689739-5>

Montt, S. (2010). *Autonomía y responsividad dos expresiones de la vocación jurificadoradora del Derecho Administrativo y sus principios fundamentales*. Santiago de Chile: Centro de Regulación y Competencia, Facultad de Derecho Universidad de Chile.

Morales, M. E. (2018). *Control Preventivo de Cláusulas Abusivas*. Santiago de Chile: DER Ediciones.

Morales, M. E. (2019). El estilo inglés de control preventivo de cláusulas abusivas. *Boletín Mexicano De Derecho Comparado*, 1(154), 171-198. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2019.154.14141>

Morales, M. E., & Walker, N. (2020). Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). *Vniversitas*, 69, 1-15. <https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.VJ69.RACS>

Muñoz, D., & Muñoz, P. (2022). Una revisión de las principales estrategias regulatorias y su implementación en Chile. *Revista de Derecho Aplicado LLM UC*, (10), 1-46. <https://doi.org/10.7764/rda.10.53591>

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2014). *Regulatory Enforcement and Inspections, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy*. París: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264208117-en>

Parker, C., Scott, C., Lacey, N., & Braithwaite, J. (2004). Introduction. En C. Parker, C. Scott, N. Lacey y J. Braithwaite (ed.), *Regulating Law* (pp. 1-12). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199264070.003.0001>

Presidente de la República. (2023). *Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que inicia un proyecto de ley para mejorar 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* (N.º 159-371). http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=16271-03

Presidente de la República. (2024). *Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que inicia un proyecto de ley que fortalece y mejora la eficacia de la fiscalización y cumplimiento de la regulación ambiental, modificando el artículo segundo de la Ley 20.417, y regula otras materias que indica* (N.º 291-371). http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=16553-12

Rojas, C., Ferrada, J. C., & Méndez, P. (2021). La reconfiguración teórica de la potestad sancionadora de la Administración Pública: Del tradicional *ius puniendi* único estatal a la función responsiva. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, (34), 97-130. <https://doi.org/10.7764/redae.34.4>

Romero, J. (2011). *Enforcement*, sanciones y multas en el sistema de libre competencia chileno. En Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, *La libre competencia en el Chile del bicentenario* (pp. 503-537). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Rorie, M. (2012). Responsive Regulation. En *Oxford Handbook Topics in Criminology and Criminal Justice*. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199935383.013.109>

Schencke, F. (2024). Comentarios al artículo 54 H incisos segundo y tercero. En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 457-471). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Senate Economics References Committee. (2014). *Performance of the Australian Securities and Investments Commission*. https://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Senate/Economics/ASIC/Final_Report/index

Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). (2022). *Guía operativa del procedimiento voluntario colectivo*. https://www.sernac.cl/portal/618/articles-55750_archivo_01.pdf

Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). (2024). *Cuenta pública participativa 2024. Informe final cuenta pública participativa gestión 2023*. https://www.sernac.cl/portal/604/articles-79349_archivo_16.pdf

Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). (2025). *Informe Final. Cuenta Pública Participativa. Gestión 2024*. https://www.sernac.cl/portal/604/articles-86457_archivo_01.pdf

Soto, P. (2016a). Sanciones administrativas como medidas de cumplimiento del Derecho: un enfoque funcional y responsivo aplicado al régimen sancionatorio ambiental. *Ius et Praxis*, 22(2), 189-226. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122016000200007>

Soto, P. (2016b). Determinación de sanciones administrativas: disuasión óptima y confinamiento de la discrecionalidad del regulador ambiental. En J. Couso (ed.), *Anuario de Derecho Público 2016* (pp. 374-407). Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.

Soto, P. (2019). La potestad del Sernac para recibir reclamos y promover acuerdos individuales luego de ser eliminada por el Tribunal Constitucional. *Revista de derecho (Concepción)*, 87(245), 201-234. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2019000100201>

Soto, P., & Durán, C. (2019). El ámbito infraccional en el Derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081. En J. I. Contardo, F. Fernández y C. Fuentes (coords.), *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC* (pp. 241-282). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

Van der Hijden, J. (2020). *Responsive regulation in practice: a review of the international academic literature* [State of the Art in Regulatory Governance Research Paper - 2020.06]. <https://apo.org.au/node/307316>

Vargas Pavez, M. (2024). Comentarios al artículo 8º letra h). En F. Barrientos, I. de la Maza y C. Pizarro (dirs.), y F. Fernández (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores* (pp. 745-746). Santiago de Chile: Thomson Reuters.

Jurisprudencia, normas y otros documentos legales

Consumer Rights Act 2015 (Parlamento [Reino Unido], 26 de marzo de 2015).

Rol 4012-17-CPR, Control de constitucionalidad del proyecto de ley que modifica ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiente al boletín N.º 9369-03 (Tribunal Constitucional [Chile], 18 de enero de 2018).

Decreto N.º 307, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 15.231, sobre organización y atribuciones de los juzgados de policía local, Ministerio de Justicia [Chile], 1978). *Diario Oficial de la República de Chile*, 23 de mayo de 1978.

Decreto N.º 100, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile (Ministerio Secretaría General de la Presidencia [Chile], 2005). *Diario Oficial de la República de Chile*, 22 de septiembre de 2005.

Decreto N.º 56, que aprueba reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo [Chile], 2021). *Diario Oficial de la República de Chile*, 5 de febrero de 2021.

Decreto N.º 84, que aprueba reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo [Chile], 2022). *Diario Oficial de la República de Chile*, 13 de diciembre de 2022.

Decreto con fuerza de ley N.º 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la Ley N.º 4.808, sobre Registro Civil, de la Ley N.º 17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la ley N.º 16.618, Ley de menores, de la Ley N.º 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la Ley N.º 16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones (Ministerio de Justicia [Chile], 2000). *Diario Oficial de la República de Chile*, 30 de mayo de 2000.

Decreto con fuerza de ley N.º 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado (Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República [Chile], 2001). *Diario Oficial de la República de Chile*, 17 de noviembre de 2001.

Decreto con fuerza de ley N.º 3, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de la República [Chile], 2021). *Diario Oficial de la República de Chile*, 31 de mayo de 2021.

Dictamen N.º 50.183 (Contraloría General de la República [Chile], 7 de noviembre de 2007).

Digital Markets, Competition and Consumers Act 2024 (Parlamento [Reino Unido], 24 de mayo de 2024).

Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (Congreso Nacional de la República [Chile], 1997). *Diario Oficial de la República de Chile*, 7 de marzo de 1997.

Ley N.º 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado (Congreso Nacional de la República [Chile], 2003). *Diario Oficial de la República de Chile*, 22 de marzo de 2003.

Ley N.º 20.417, que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente (Congreso Nacional de la República [Chile], 2010). *Diario Oficial de la República de Chile*, 26 de enero de 2010.

Ley N.º 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño (Congreso Nacional de la República [Chile], 2010). *Diario Oficial de la República de Chile*, 3 de febrero de 2010.

Ley N.º 21.081, que modifica la Ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (Congreso Nacional de la República [Chile], 2018). *Diario Oficial de la República de Chile*, 13 de septiembre de 2018.

Ley N.º 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores (Congreso Nacional de la República [Chile], 2021). *Diario Oficial de la República de Chile*, 24 de diciembre de 2021.

Regulatory Enforcement and Sanctions Act 2008 (Parlamento [Reino Unido], 21 de julio de 2008).

Resolución Exenta N.º 932, aprueba circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial (Servicio Nacional del Consumidor [Chile], 22 de noviembre de 2019).

Resolución Exenta N.º 370, aprueba política de fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor (Servicio Nacional del Consumidor [Chile], 23 de abril de 2020).

Resolución Exenta N.º 689, aprueba circular interpretativa sobre el alcance, contenido, procedimiento de aprobación y presentación de los planes de cumplimiento de los artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N.º 19.496 (Servicio Nacional del Consumidor [Chile], 10 de septiembre de 2021).

Resolución Exenta N.º 357, establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio

EL CUMPLIMIENTO
RESPONSIVO EN LA
LEY CHILENA DE
PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

RESPONSIVE
ENFORCEMENT
UNDER THE CHILEAN
CONSUMER
PROTECTION ACT

270

Nacional del Consumidor (Servicio Nacional del Consumidor [Chile], 23 de mayo de 2023).

Resolución Exenta N.º 351, aprueba política de fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor (Servicio Nacional del Consumidor [Chile], 27 de mayo de 2025).

Recibido: 06/09/2025

Aprobado: 30/01/2026