



## SERNAC: De Tigre de Papel a Verdadero Defensor del Consumidor

En Chile, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) representa una de las pocas herramientas institucionales con las que cuentan los ciudadanos para hacer frente a las grandes empresas cuando estas incumplen sus deberes legales y contractuales. Sin embargo, la eficacia de este organismo ha estado en constante cuestionamiento, no por falta de vocación ni de recursos humanos, sino por una evidente carencia de facultades sancionatorias directas, que lo convierten en un actor más testimo-

nal que decisivo. Es hora de cambiar eso.

Quienes defienden el statu quo argumentan que fortalecer al SERNAC podría transformarlo en una «agencia persecutora» y generar distorsiones en el mercado. Sin embargo, lo que está en juego aquí no es otra cosa que el equilibrio entre el poder empresarial y los derechos ciudadanos. Hoy, los consumidores se enfrentan a cláusulas abusivas, servicios defectuosos, publicidad engañosa, cobros indebidos y una atención post venta deficiente, mu-

chas veces con la certeza de que la empresa no tendrá consecuencias reales si actúa de mala fe.

Desde una mirada jurídica, el fallo del Tribunal Constitucional que en 2018 limitó las atribuciones sancionatorias del SERNAC fue un duro golpe. Se sostuvo que este servicio no podía concentrar en sí mismo las funciones de fiscalización, interpretación normativa y sanción, por vulnerar el principio de separación de poderes. Sin embargo, esto no significa que el Congreso no pueda diseñar un modelo institucio-

nal robusto que respete la Constitución y a la vez empodere efectivamente al SERNAC. Otros organismos administrativos en Chile —como la Superintendencia de Medio Ambiente, el SII o la CMF— sí tienen facultades sancionatorias dentro de marcos regulatorios «bien diseñados».

Desde la perspectiva del consumidor común, la debilidad del SERNAC se traduce en frustración e impotencia. ¿De qué sirve denunciar si no hay consecuencias? ¿Cómo se garantiza el acceso a la justicia para un usuario que no

Por Luis Olivos Zerené. Abogado Defensor Penal.



tiene recursos para un abogado ni tiempo para años de litigio? En los hechos, la asimetría de poder entre empresas y personas deja al cliente en una posición de subordinación estructural. Un SERNAC fuerte no amenaza el mercado: lo ordena, lo hace más justo y más competitivo.

No se trata de criminalizar al empresariado ni de iniciar una «cacería de brujas» comercial. Se trata de exigir lo mínimo: cumplir la ley, respetar los contratos y responder cuando se incumplen. El fortalecimiento del SERNAC no debe entenderse como una expansión de la política criminal, sino como una profundización de la democra-

cia económica. La protección del consumidor es una dimensión esencial del Estado de Derecho.

Chile necesita un SERNAC que pase de ser un «tigre de papel» a un león con dientes jurídicos. Facultades para fiscalizar, para sancionar directamente cuando se constatan infracciones, y para resolver con agilidad conflictos de consumo. Si no se avanza en esa dirección, seguiremos viendo cómo las grandes empresas asumen las multas como un costo más de hacer negocios, mientras los consumidores siguen desprotegidos y descreídos del sistema, mejorar el SERNAC, nos sirve a todos.