

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	3
ABREVIATURAS .....	5
RESUMEN .....	7
I. INTRODUCCIÓN: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: FUNDAMENTO, REGULACIÓN Y ASPECTOS RELEVANTES A TOMAR EN CUENTA.....	8
1. Fundamentos filosóficos, políticos y jurídicos de la existencia de un servicio de protección de los consumidores.....	8
2. Historia del SERNAC en Chile.....	20
3. Principal regulación del SERNAC .....	23
4. Las atribuciones del SERNAC hoy .....	32
II. ATRIBUCIONES INFORMATIVAS .....	34
1. Exposición, comparación y críticas.....	34
1.1. <i>Programas de información y educación al consumidor</i> .....	35
1.2. <i>Análisis y estudios de productos, realizados a través de laboratorios o entidades         técnicas especializadas, de reconocida solvencia</i> .....	41
1.3. <i>Reunión, elaboración, procesamiento, divulgación, publicación de información y         estudios en el área de consumo</i> .....	44
1.4. <i>Registro público de sentencias</i> .....	47
1.5. <i>Difusión de información respecto de litigios o procedimientos voluntarios</i> .....	48
2. Política pública y rol de informador.....	50
III. ATRIBUCIONES NORMATIVAS.....	55
1. La potestad normativa de la administración.....	55
1.1. <i>Mecanismos normativos del Estado: concepción, evolución y cambios</i> .....	55
1.2. <i>Concepto de atribución normativa propiamente tal</i> .....	58
2. SERNAC y el intento infructuoso de potestades normativas .....	60
3. Atribuciones accesorias a la función “normativa” .....	77
3.1. <i>Atribución de revisión y certificación voluntaria de contratos de adhesión</i> .....	78
3.2. <i>Atribución de corte interpretativo</i> .....	82
3.3. <i>Propuestas legislativas</i> .....	86
IV. ATRIBUCIONES DE REPRESENTACIÓN DE INTERESES.....	87
1. Exposición y funcionamiento actual.....	87
1.1. <i>El paradigma regulatorio</i> .....	87

1.2.	<i>Representación de intereses colectivos y difusos</i> .....	94
1.3.	<i>Denunciar incumplimientos ante otros órganos administrativos y jurisdiccionales</i> 95	
1.4.	<i>Representación del interés "general"</i> .....	98
1.5.	<i>Representación de interés individual</i> .....	101
1.6.	<i>Coadyuvar a calcular y probar el daño moral</i> .....	104
1.7.	<i>Representación especial respecto de publicidad falsa</i> .....	105
2.	<i>¿Atribuciones correctivas? Viabilidad de la existencia de un proceso administrativo para dar solución a problemas inmediatos y objetivos</i> .....	107
2.1.	<i>Concepto de atribuciones correctivas, clasificación y naturaleza</i> .....	107
2.2.	<i>Atribuciones correctivas de SERNAC</i> .....	111
V.	ATRIBUCIONES DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	121
1.	La mediación por parte de SERNAC y sus carencias normativas.....	121
1.1.	<i>Mediación por interés colectivo o difuso</i> .....	121
1.2.	<i>Mediación por interés individual</i> .....	125
1.3.	<i>Mediación y arbitraje financiero</i> .....	127
2.	Atribución de resolución de conflictos administrativa. ¿Es compatible la función de resolución de conflictos con la de representación de intereses? .....	128
VI.	ATRIBUCIONES DE FISCALIZACIÓN, ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SANCIÓN .....	140
1.	Las atribuciones fiscalizadoras de la administración.....	140
2.	¿Puede SERNAC fiscalizar? .....	142
2.1.	<i>Atribución genérica de investigación y sus múltiples limitaciones</i> .....	142
2.2.	<i>Obligaciones de los proveedores de aportar en la fiscalización y calificación de su negativa</i> .....	146
2.3.	<i>Citar a declarar y solicitar arresto o multa por negativa injustificada</i> .....	148
2.4.	<i>Carácter de ministro de fe del fiscalizador</i> .....	149
3.	El Sello SERNAC. Una tenue atribución de análisis de cumplimiento normativo o acreditación .....	150
4.	El león sin dientes: la ausencia de atribuciones sancionatorias. ....	155
VII.	CONCLUSIONES.....	161
	BIBLIOGRAFÍA .....	168