Minuta

Normativa y Proyectos referentes al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

Resumen

Se ha solicitado la elaboración de una minuta sobre las últimas modificaciones legislativas del Servicio Nacional del Consumidor y proyectos en curso relativos a este.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se encuentra regulado en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Actualmente, sus normas se encuentran contenidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del año 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, específicamente en el Título VI[1], y recogen las modificaciones previas efectuadas por 3 leyes diferentes.

Respecto de las iniciativas en trámite que proponen modificar el SERNAC, la búsqueda arrojó un total de 15 proyectos de ley ingresados: 2 se encuentran actualmente en el Senado y 13, en la Cámara de Diputadas y Diputados; 14 se encuentran en primer trámite constitucional y solo 1 cumple su segundo trámite constitucional.

[1] Originalmente, la regulación se encontraba en el Título V de la ley pero al refundirse su texto pasó a ser Título VI.

Angelo Palli Cea. Departamento de Servicios Legislativos y Documentales. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Correo electrónico: apalli@bcn.cl. Fecha de entrega: 19-08-2026.

Metodología

Para la elaboración de este trabajo se consultaron los sistemas Ley Chile e Historia de la Ley de la Biblioteca del Congreso Nacional y la base de datos de Tramitación de Proyectos de Ley del Congreso Nacional (SIL).

Para la búsqueda de la normativa vigente, sus modificaciones e historias de ley, el análisis se efectuó considerando la última norma que fijó el actual texto refundido de la ley N° 19.496 y la información modificatoria que aparece como nota de contexto en los distintos artículos que regulan esta materia. Para los proyectos de ley solicitados, la revisión considera desde marzo de 1990 a la fecha, utilizando como filtro en la búsqueda avanzada los términos de referencia "servicio nacional del consumidor", "SERNAC" y "ley 19.496".

Tanto la normativa vigente como las leyes modificatorias y sus historias, referidas al tema consultado, están vinculadas a los sitios web de la BCN y ordenadas desde la más antigua a la más reciente, finalizando con el texto actualizado de la norma vigente.

Respecto de los proyectos de ley, se presenta el detalle ordenado desde el más reciente al más antiguo, indicando en cada caso la fecha de ingreso, número de boletín (vinculado a su tramitación), título del proyecto, estado y cámara en que se encuentra.

1.- Regulación legal del Servicio Nacional del Consumidor

Ley	Fecha de Publicación	Historia de la ley
Ley N° 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores	07/03/1997	Historia de la Ley N° 19.496
Ley N° 19.955, modifica la ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores	14/07/2004	Historia de la Ley N° 19.955
Ley N° 20.555, modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor	05/12/2011	Historia de la Ley N° 20.555
Ley N° 21.081, modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores	13/09/2018	Historia de la Ley N° 21.081
Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del año 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores	31/05/2021	Al ser un decreto con fuerza de ley no posee una historia de la ley
Texto actualizado de la ley N° 19.496	11/07/2025	Al estar contenida en un decreto con fuerza de ley no posee una historia de la ley

2.- Proyectos de ley en trámite que modifican el Servicio Nacional del Consumidor

Fecha	N° Boletín	Título	Estado
10/06/2026	18340-03	Excluye la aplicación de la unidad de fomento como mecanismo de reajustabilidad en los contratos que señala y establece mayores deberes de transparencia en su utilización	Primer trámite constitucional (Senado)
07/09/2023	16271-03	Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica	Primer trámite constitucional (C.D.D)
30/09/2022	15395-03	Modifica la ley N°19.496 para prohibir la diferenciación de precios u otros aspectos relevantes de los bienes y servicios ofrecidos al público, por razones de género de las personas consumidoras o usuarias	Primer trámite constitucional (C.D.D)
13/07/2022	15197-03	Establece un sistema de atención al consumidor por teleoperadores, en empresas privadas de bienes y servicios	Primer trámite constitucional (C.D.D)
07/03/2022	14838-03	Regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea	Segundo trámite constitucional (Senado)
26/01/2022	14825-15	Modifica diversas normas legales con el propósito de mejorar la seguridad vial	Primer trámite constitucional (C.D.D)
25/01/2022	14822-07	Regula la hipoteca inversa	Primer trámite constitucional (C.D.D)
31/05/2021	14288-03	Modifica la ley N°19.496 que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular las ventas y ofertas especiales por internet, y sancionar el retraso o incumplimiento en la entrega de los productos, así como la alteración de sus precios	Primer trámite constitucional (C.D.D)

Fecha	N° Boletín	Título	Estado
26/03/2019	12503-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para incorporar una instancia de conciliación previa al inicio del juicio ejecutivo por deuda hipotecaria	Primer trámite constitucional (C.D.D)
11/09/2018	12099-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de imponer a los proveedores que indica, la obligación de dar a conocer las vulneraciones a las bases de datos que contengan información sobre sus clientes o usuarios	Primer trámite constitucional (C.D.D)
03/05/2018	11716-07	Modifica la ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, en cuanto a la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial	Primer trámite constitucional (C.D.D)
31/05/2016	10724-03	Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas	Primer trámite constitucional (C.D.D)
30/08/2011	7886-03	Regula el tratamiento de la información sobre obligaciones de carácter financiero o crediticio	Primer trámite constitucional (C.D.D)
06/12/2007	5546-15	Establece la obligación de informar la revisión de vehículos potencialmente peligrosos	Primer trámite constitucional (C.D.D)
04/01/2007	4800-15	Termina con el secretismo de llamadas molestas a teléfonos celulares	Primer trámite constitucional (C.D.D)