

**MATERIA:** Aprueba Convenio de Intercambio de Información y Colaboración entre el Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio de Impuestos Internos.

**SANTIAGO, 25 de agosto de 2020**

**RESOLUCIÓN EX. SII N° 96**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 1° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el artículo Primero del D.F.L. N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y el artículo 58 de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 21.081.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, corresponde al Servicio de Impuestos Internos la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por ley a una autoridad diferente.

2.- Que, a su vez, al Servicio Nacional del Consumidor le corresponde velar por el cumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor, difundir derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

3.- Que, en virtud de lo anterior, el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional del Consumidor han acordado suscribir el presente Convenio de Intercambio de Información y Colaboración entre ambas instituciones firmado con fecha 29 de julio de 2020, a fin de contribuir al logro de una gestión más eficiente en las funciones que sus respectivas normas orgánicas les han asignado.

**RESUELVO:**

Apruébase Convenio de Intercambio de Información y Colaboración entre el Servicio Nacional de Consumidor y el Servicio de Impuestos Internos, celebrado el 29 de julio de 2020, cuyo texto es el siguiente:

**“CONVENIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Y EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

En Santiago, a 29 de julio 2020, entre el Servicio de Impuestos Internos, RUT 60.803.000 - K, en adelante indistintamente denominado “SERVICIO”, representado por su Director, don Fernando Barraza Luengo, cédula de identidad N° 9.403.994-0, ambos con domicilio en Teatinos N° 120, Santiago y Servicio Nacional del Consumidor, RUT R.U.T. N° 60.702.000-0 en adelante indistintamente denominado “SERNAC”, representado por su Director Nacional, don Lucas del Villar Montt, cédula de identidad N° 13.433.119-4, ambos con domicilio en Teatinos N° 50, comuna de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** De acuerdo al artículo 58 de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 21.081, al SERNAC, le corresponde velar por el cumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor, difundir derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. En razón de este objeto, recopila, elabora, procesa, divulga y publica

información relativa a las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, al tenor del artículo 1° y 2° de la ley antes citada, que establece normas de protección de los derechos de los consumidores.

**SEGUNDO:** De acuerdo al artículo 1° de su Ley Orgánica, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N°7, de Hacienda, de 30 de septiembre de 1980, al SERVICIO, le corresponde la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente. En razón de dicho objeto, obtiene y procesa información de los contribuyentes.

**TERCERO:** En razón de lo anterior, considerando el principio de coordinación consagrado en el artículo 5° de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en los artículos 4 al 16 y 20 de la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, que establecen un marco al procesamiento de la información; el SERNAC y el SERVICIO acuerdan suscribir el presente convenio destinado al intercambio de información para ser utilizada dentro del marco de sus competencias. Esto último con el fin de contribuir al logro de una gestión más eficiente de las funciones que sus respectivas normas orgánicas les han encargado.

**CUARTO:** El SERNAC y el SERVICIO, para efectos de cumplir con el intercambio de información previsto en este convenio, se conectarán ya sea utilizando las redes internet y/o intranet del Estado, o alguna otra forma que acuerden ambas partes. El detalle de la información a ser traspasada entre las partes se especifica en los Anexos, que se entienden parte integrante del presente convenio.

Sin perjuicio de lo anterior cualquier desarrollo futuro que se requiera incorporar con intención de nuevos intercambios de información, se adjuntará a través de un nuevo anexo, que se entenderá parte integrante de este convenio, previo análisis y pronunciamiento de las áreas pertinentes a la materia a intercambiar, y el área jurídica.

El intercambio de información y el otorgamiento de servicios objeto de este Convenio, no será remunerado.

**QUINTO:** Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente Convenio, cada una de las partes designará un Coordinador.

El SERVICIO designa como coordinador, para estos efectos, al jefe del Departamento de Estudios Económicos y Tributarios dependiente de la Subdirección de Gestión Estratégica y Estudios Tributarios.

El SERNAC designa como coordinador, para estos efectos, al jefe del Departamento de Estudios e Información, dependiente de la Subdirección de Consumidores y Mercado.

En el evento de modificarse la designación, se deberá comunicar tal situación formalmente, mediante oficio, al jefe superior de la otra institución, en un plazo no superior a 30 días.

**SEXTO:** Respecto de la información intercambiada:

- a) Las partes declaran que, en materia de tratamiento de datos de carácter personal, sujetarán sus actuaciones a las disposiciones de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en particular el artículo 20 que permite el intercambio de información reservada entre Órganos de la Administración del Estado, para el cumplimiento de sus propios fines y al artículo 35 del Código Tributario. Este último, por cuanto ni el Servicio entregará ni solicitará, ni el SERNAC

entregará ni solicitará, información sujeta a reserva sin que exista una norma de excepción que la habilite expresamente para tal efecto.

- b) Las partes se obligan a adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la propiedad de la información, que pudiese ser confidencial o personal, libre del acceso de terceros no autorizados. En dicho contexto, tanto el SERVICIO como el SERNAC, cumplirán con lo establecido al efecto por el D.S. 83, del año 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, publicado en el Diario Oficial el 12 de enero del 2005, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- c) Las partes se obligan a respetar las disposiciones de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**SÉPTIMO:** Cualquier incumplimiento respecto de las obligaciones contraídas en virtud del presente acuerdo, en materia de intercambio de información, generará las responsabilidades administrativas y penales que establece la ley.

**OCTAVO:** El presente convenio tendrá una duración de 1 año y se entenderá prorrogado automáticamente por períodos iguales y sucesivos si ninguna de las partes manifiesta a la otra su intención de ponerle término con, al menos, 60 días de antelación, mediante carta certificada dirigida al Jefe Superior del respectivo Servicio.

Este convenio quedará sin efecto, de inmediato cuando sea imperioso terminarlo por imposición legal, concomitancia de caso fortuito, fuerza mayor o por decisión o instrucción de la Contraloría General de la República o sentencia del Poder Judicial.

**NOVENO:** El presente Convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO:** El presente Convenio comenzará a regir el día primero del mes siguiente a aquel en que se produzca la total tramitación de la última resolución y/o decreto que lo apruebe, circunstancia que deberá comunicarse por escrito a la otra parte.

**UNDÉCIMO:** La personería de don Lucas Del Villar Montt, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto N° 90 de fecha 23 de abril de 2018, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que designa al referido como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, que no se insertan por ser conocido de las partes.

La personería de don Fernando Barraza Luengo, para representar al Servicio de Impuestos Internos, consta en el Decreto Supremo N° 1068, del día 10 de agosto de 2018, del Ministerio de Hacienda.

---

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**DIRECTOR**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

---

**FERNANDO BARRAZA LUENGO**  
**DIRECTOR**  
**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**ANEXO N°1**

Información que se traspasará vía Batch desde el SERVICIO al SERNAC en el mes de noviembre de cada año.

**Antecedentes del Contribuyente:**

**a) Personas Naturales clasificadas como empresas (o que declaren F29):**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
RUT	RUT
DV	Dígito verificador
NOMBRE	Nombre(s) del Contribuyente
ApellidoPaterno	Apellido Paterno del Contribuyente
ApellidoMaterno	Apellido Materno del Contribuyente
Razón Social	Razón social
Tramo Ventas	Tramo de ventas
N° Trabajadores	Número de trabajadores
Rubro	Corresponde al código del rubro de Actividad Económica
Subrubro	Corresponde al código del subrubro de Actividad Económica
Actividad Económica	Corresponde al código de Actividad Económica
Num_Región	Corresponde al número de la región
Región	Nombre de la región
Provincia	Nombre de la provincia
TDRC	Tipo de dirección, ej: 1
Cod_comuna	Código de comuna
Comuna	Nombre de comuna
Calle	Nombre de la calle
N°	Número de la calle
Bloque	Bloque
Depto.	Número de departamento
Villa/Poblacion	Nombre Villa o población
Cod_postal	Código postal
Fecha Inicio	Corresponde a la Fecha de Inicio de Actividad
Fecha Término Giro	Fecha término de giro
Tipo Término Giro	Tipo de término de giro
Tipo Contribuyente	Tipo de contribuyente
SubTipo Contribuyente	Subtipo de contribuyente

**b) Personas Jurídicas**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
RUT	RUT
DV	Dígito verificador
Razón Social	Razón social de la empresa
Tramo Ventas	Tramo de ventas
N° Trabajadores	Número de trabajadores
Rubro	Corresponde al código del rubro de Actividad Económica
Subrubro	Corresponde al código del subrubro de Actividad Económica
Actividad Económica	Corresponde al código de Actividad Económica
Num_Región	Corresponde al número de la región

Región	Nombre de la región
Provincia	Nombre de la provincia
TDRC	Tipo de dirección, ej: 1
Cod_comuna	Código de comuna
Comuna	Nombre de comuna
Calle	Nombre de la calle
N°	Número de la calle
Bloque	Bloque
Depto.	Número de departamento
Villa/Población	Nombre Villa o población
Cod_postal	Código postal
Fecha Inicio	Corresponde a la Fecha de Inicio de Actividad
Fecha Término Giro	Fecha término de giro
Tipo Término Giro	Tipo de término de giro
Tipo Contribuyente	Tipo de contribuyente
SubTipo Contribuyente	Subtipo de contribuyente

**c) Empresas que han iniciado actividades durante el año comercial previo o anterior.**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
RUT	RUT
DV	Dígito verificador
Razón Social	Razón social de la empresa

**ANEXO N°2**

**Información que se traspasará desde SERNAC al SERVICIO.**

SERNAC entregará semestralmente en los meses de julio y enero la siguiente información relacionada con los reclamos que recibe de parte de consumidores, cerrados a esas fechas:

**1. Distribución de reclamos por mercado anual**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Mercado	Nombre del mercado
Categoría de Mercado	Nombre de la categoría de mercado
N° de Reclamos	Número de reclamos recibidos en el año anterior
N° de Reclamos por Categoría legal	Columnas con la suma de reclamos por cada categoría legal de reclamo
N° de Reclamos por categoría de Cierre	Columnas con la suma de reclamos en cada categoría de cierre
N° de Reclamos por Región	Columna con la suma de reclamos por región

## 2. Reclamos por empresa y motivos legales de estos

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Razón Social	Razón social de la empresa
RUT	Rut de la empresa que recibe el reclamo
DV	Dígito verificador de la empresa
Mercado	Nombre del mercado de la empresa
Tipo de Comercio	Validado o No validado
Categorías de Mercado	Electrónico, Tradicional
Número de reclamos/mes	Cantidad de reclamos válidos desagregados por mes
Motivo legal reclamo	Motivo Legal
Montos reclamados	Suma de los montos de los reclamos declarados por los consumidores por mes (campo no obligatorio)
Cierre corto	Número de reclamos por cierre

## 3. Denuncias ante la justicia

- Empresas (Nombre, Rut, teléfono y correo electrónico)
- Motivo legal del reclamo
- Tipo de Evento
- Sanción

## 4. Información sobre canales y tiempos de respuestas de los reclamos y consultas de consumidores (desagregada mensualmente)

- Cantidad de reclamos/consultas diferenciada por canal presencial, vía web, telefónico, por región
- Tiempos de respuesta final de los casos de parte del SERNAC para los distintos tipos de reclamos
- Tiempos de respuesta final de los casos de parte del SERNAC para las consultas
- Cantidad de respuestas favorables y desfavorables de los reclamos a nivel nacional y por región

## ANEXO N°3

### 1. Protocolo técnico de intercambio de información.

Ambas instituciones deberán elaborar, de manera conjunta y consensuada, un documento complementario a este Convenio, que contendrá las especificaciones técnicas del proceso de intercambio de información tales como: medios de envío, tipos de archivo, formatos de registro, diccionario de datos, disponibilidad de los servicios, validaciones de entrada y salida de la información, naturaleza de la información (estructurada o no estructurada), periodicidad, entre otros aspectos técnicos a considerar en el intercambio de la información. Este Documento técnico, podrá ser revisado y actualizado, a petición de alguna de las Instituciones firmantes y en coordinación con la otra Institución, conforme a las necesidades de nueva información a intercambiar producto de una actualización o modificación al Convenio, cambios tecnológicos que afecten la naturaleza informática del intercambio o cualquier situación técnica del intercambio que amerite actualizar este Documento.

Este documento debe ser desarrollado y firmado a lo más tres meses después de la total tramitación del convenio.

**2. Protocolos de coordinación y colaboración.**

- a) En caso que una de las Instituciones, considere necesario profundizar sobre alguno de los casos informados, el encargado del Convenio deberá comunicarse con su contraparte, con el fin de agendar las reuniones que sean necesarias.
- b) Las Instituciones, a petición de algunas de éstas, brindarán apoyo técnico al organismo que lo solicite a través de capacitación, conocimiento y experiencia de tal forma de contribuir en las funciones de cada uno de los organismos.
- c) Ambas Instituciones se comprometen a trabajar coordinadamente y prestarse colaboración mutua en procesos o acciones de fiscalización que se determinen y acuerden entre ambos organismos, en relación con intercambios de información que apoyen estos procedimientos.”

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

**DIRECTOR**

AMK/JIS/EPR/PLL/JLM.

Distribución:

-Internet