

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE CONTRATACIÓN A DISTANCIA
DURANTE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL
COVID-19.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0326

SANTIAGO, 06 DE ABRIL DE 2020

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sus reglamentos y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la facultad del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, con fecha 29 de noviembre de 2019 este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" por Resolución Exenta N° 950, la cual contiene criterios generales respecto de eventos extraordinarios, particularmente cuando impiden o dificultan el normal funcionamiento de los mercados de venta de productos y prestación de servicios regulados por la Ley N° 19.496, evitando se afecten los derechos de los consumidores.

4.- Que, con fecha 18 de marzo de 2020 se declaró por Decreto Supremo N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública.

5.- Que, por así recomendarlo la comunidad internacional y, sin perjuicio de la normativa interna de cada país, se debe restringir la libertad de desplazamiento y por tanto, preferir el confinamiento en los propios hogares.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6.- Que, ante eventos excepcionales producidos por la pandemia, este Servicio considera esencial dar lineamientos generales en lo referido a la contratación a distancia, cualquiera sea su forma.

7.- Que, por disponerlo así la Resoluciones Exentas N° 212 y N° 217, ambas del Ministerio de Salud, se dispusieron diversas medidas sanitarias producto del brote de COVID-19.

8.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE CONTRATACIÓN A DISTANCIA DURANTE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID-19

Con fecha 18 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública en todo el territorio nacional. Ello, a dos semanas de confirmarse el primer caso del virus denominado Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), que produce la enfermedad del coronavirus 2019 o Covid-19, en adelante también Coronavirus o Covid-19, que actualmente se encuentra en etapa 4, esto es, la transmisión sostenida del virus en la población caracterizada por circulación viral y dispersión comunitaria del mismo.

Esto ha impactado de manera directa la forma en que se prestan servicios presenciales, en forma independiente o bajo dependencia y subordinación, además de las vías por las cuales se desarrolla el comercio y se prestan los servicios en general. Aquello significa, por una parte, el incremento de contratos celebrados a distancia y, por otra, una serie de prácticas comerciales digitales y de servicios que se prestan a través de plataformas tecnológicas.

Además, el escenario actual que afronta nuestro país producto de la crisis sanitaria repercute en el normal desarrollo de la sociedad, y envuelve una incertidumbre económica y laboral. Por esto, es necesario poner atención a las reglas y estándares que deben disciplinar la contratación a distancia con los consumidores, resguardando el derecho a la salud consagrado en el artículo 19 N° 9 de la Constitución Política de la República de Chile, recogido en el artículo 3°, inciso primero letra d) de la Ley N° 19.406 (en adelante LPDC).

Conforme a lo anterior, este Servicio ha decidido dictar una Circular Interpretativa que otorgue lineamientos generales sobre la contratación a distancia, con especial énfasis en la importancia de los deberes precontractuales de información, la transparencia, entendida como el deber de proporcionar todos los antecedentes requeridos por los consumidores, la utilidad de los medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia y, en general, el conjunto de deberes para resguardar la formación del consentimiento informado por parte de los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Objeto y ámbito de aplicación

1.1. La presente Circular Interpretativa, tiene por objeto fijar administrativamente reglas relativas a la forma de celebrar contratos a distancia con los consumidores, a través de medios y condiciones idóneas para garantizar un adecuado consentimiento, y los deberes de información precontractual aplicables en esta modalidad de contratación, conforme a lo dispuesto en los artículos los artículos 3 bis, letra b), 12 A y 17, 32 inciso 2° de la Ley N° 19.496.

1.2. Este Servicio considera pertinente aclarar que, dadas las condiciones sanitarias actuales, las restricciones a la libertad de desplazamiento, la amenaza al derecho a la vida, la salud y seguridad de los consumidores, la forma de perfeccionamiento de los contratos por adhesión durante el tiempo de duración del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad pública, puede celebrarse a través de cualquier forma a distancia, cuidando especialmente que el consentimiento de los consumidores sea informado, de manera sencilla y transparente, y recibiendo confirmaciones de las respectivas operaciones jurídicas celebradas. Así, para la celebración de los contratos por adhesión se debe constar con el consentimiento expreso del consumidor, misma regla que rige su modificación y término, cumpliendo siempre las exigencias de información y transparencia.

1.3. La presente Circular se aplicará a toda la contratación de bienes y servicios a distancia, así como también, a la modificación y término de los contratos de adhesión que están sujetos a las disposiciones de la Ley Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores (LPDC), especialmente:

- a) Los contratos en que, para su negociación y celebración, se utilice exclusivamente un medio de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios electrónicos, telefónicos, fax, mensajería u otros similares; incluidos los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones, de seguros, crediticios, y, en general, de cualquier producto financiero.
- b) Los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Se incluyen los contratos celebrados con la presencia física simultánea del proveedor o representante, y del consumidor o usuario, en un lugar distinto al establecimiento comercial del proveedor, las que se aplicarán sin perjuicio de otros derechos legales que le asisten al consumidor.

1.4. La presente circular no se aplicará a aquellos contratos de adhesión cuya contratación esté sujeta a leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean y en la medida que establezcan más requisitos adicionales en resguardo del interés de los consumidores.

2. Deberes precontractuales de información

2.1. Conforme a la LPDC, es deber de los proveedores informar a los consumidores, de manera inequívoca y fácilmente accesible, a lo menos, lo siguiente:

- a) Información básica comercial. Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica (art. 1° número 3° LPDC);

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) Información para la celebración del contrato. Los pasos que deben seguirse para celebrar los contratos; e informará que el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y accesible al consumidor (art. 12 A LPDC) y;
- c) Información de contacto. La dirección de correo postal o electrónico del proveedor y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos (art. 12 A LPDC).

2.2. En virtud de estas normas legales, para los efectos de este acto administrativo bajo la modalidad de contratación a distancia, al menos debería informarse de manera inequívoca y fácilmente accesible, lo siguiente:

- a) Las características principales de los bienes o servicios;
- b) La identidad del proveedor, incluido su nombre comercial;
- c) La dirección completa del establecimiento del proveedor, número de teléfono y dirección de correo electrónico del mismo;
- d) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, la forma en que se determina;
- e) Las formas de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el proveedor se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios y el sistema de atención al cliente para recepción de reclamos;
- f) Cuando exista un derecho de retracto, las condiciones y el procedimiento para ejercer ese derecho. Se estimará como una buena práctica la inclusión de éste;
- g) La existencia de garantía legal, plazos y mecanismos para hacerla valer y;
- h) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor así como sus condiciones.

2.3. Misma información deberá estar contenida en toda comunicación que el proveedor, dirija para informar y motivar al público a adquirir o contratar un bien o servicio, teniendo presente que todas las condiciones objetivas contenidas en la publicidad, efectuada en los términos del artículo 28 de LPDC, hasta el momento de celebrar el contrato, se entiende incorporadas al mismo.

2.4. Contratación de productos y servicios financieros. Así como en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, los proveedores están sujetos a los deberes de información fijados por la LPDC y sus reglamentos sobre información al consumidor de tarjetas de crédito, créditos de consumo y crédito hipotecario (D.S. 42/2012, 43/2012 y 44/2012 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo). Sin perjuicio de lo anterior, en materia de contratación electrónica o a distancia, atendida su inmediatez, es especialmente relevante que el consumidor financiero sea informado, de manera inequívoca y fácilmente accesible, sobre:

- a) Las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras (art. 3º, inciso 2º, literal b);
- b) El costo total del producto o servicio (art. 3º, inciso 2º, literal a);
- c) Costos asociados (impuestos y gastos notariales, entre otros) (art. 37 LPDC);
- d) Seguros expresamente aceptados por el consumidor (art. 37 LPDC). Lo anterior es sin perjuicio de los deberes de asesoría fijados por la regulación sectorial (artículo 529 del Código de Comercio); y
- e) La posibilidad de acceder a los productos y servicios financieros en forma, separada o conjunta, con observancia a lo señalado en el artículo 17 H de la LPDC.

2.5. El cumplimiento de la obligación contenida en el artículo 17 C de la LPDC, relativa a la entrega de una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas que anteceden al contrato, deberá adecuarse al mecanismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de contratación a distancia. Se considerará como una buena práctica el uso de pantallas emergentes que se visibilice la hoja resumen antes de la aceptación de la contratación electrónica.

2.6. Esta información debe entregarse siempre de forma previa a la celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes que el consumidor asuma cualquier tipo de obligaciones.

2.7. Se podrá dar cumplimiento a lo anterior, por cualquiera de los medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia a que se refiere esta Circular Interpretativa.

3. Transparencia en la entrega de la información

El principio de transparencia constituye un nivel de protección superior al consumidor. Por medio de éste se intenta propender a una mayor comprensión, concreción y claridad de todas las instituciones relacionadas con el consumo, como lo son las ofertas, promociones, publicidad, entre otros. Mediante este principio, se pretende que el consumidor promedio tenga las herramientas necesarias para una decisión informada, comprendiendo las condiciones contractuales propuestas.

3.1. Es deber de los proveedores velar por la comprensión de los consumidores de las condiciones de los productos o servicios que contratan. Es decir, obliga a la entrega de informaciones verídicas y oportunas, en el sentido del artículo 3 letra b) LPDC, en idioma castellano y, en términos comprensibles y legibles (artículo 32 LPDC).

3.2. Es deber del proveedor redactar contratos claros, legibles y transparentes.

3.3. Dentro del ámbito financiero, de conformidad con el artículo 17 B de la LPDC, este principio obliga a promover la simplicidad y transparencia de los contratos financieros.

4. Formación del consentimiento

4.1 En cuanto a las comunicaciones previas. En toda comunicación se deberá informar, de manera previa, el propósito comercial de ésta.

En comunicaciones telefónicas deberá precisarse al inicio de la conversación, haciendo alusión a la forma de registro durable; la identidad del oferente; y finalidad comercial de la llamada. Estas llamadas deben respetar las reglas establecidas para resguardar la privacidad de los consumidores consignadas en el artículo 37 inciso décimo.

4.2. En cuanto a la oferta del proveedor. La normativa de protección al consumidor no contempla reglas unificadas sobre el proceso de formación del consentimiento en los contratos por adhesión que se sujetan a sus disposiciones. De ahí que sea necesario acudir a reglas del Código de Comercio (artículos 97 a 106). Esas son las disposiciones que deben aplicarse a las relaciones entre proveedores y consumidores, velando siempre por no lesionar o privar los derechos de estos últimos.

De esta manera, la oferta realizada por un proveedor debe cumplir con los requisitos generales en materia civil y mercantil, estos son, debe ser completa (firme) y seria. Con todo, no es necesario cumplir con el requisito de persona determinada (105 Código Comercio), toda vez que conforme a los artículos 3, 12 y 13 LPDC se entiende válida.

4.3. Sobre la aceptación de los consumidores. Para no generar dudas acerca de la forma de contratación, la aceptación expresa de los consumidores es

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aquella que garantiza la formación del consentimiento, siempre y cuando exista un adecuado suministro de información, ofrecida de forma transparente.

En este sentido, la existencia de una manifestación expresa del consentimiento por parte del consumidor, cuando las condiciones contractuales hayan sido redactadas e informadas en términos claros para dicha manifestación, cumpliendo los demás requisitos exigidos por el legislador, producirá plenos efectos jurídicos.

En lo que refiere al silencio, como expresamente lo señala el artículo 3 inciso primero letra a) de la LPDC, éste no constituye aceptación en los actos de consumo. Dicha norma reafirma la necesidad de manifestar la voluntad.

4.5. Se considera como medios idóneos para la contratación de bienes o servicios a distancia (o para la modificación o para poner término a un contrato de adhesión), todos aquellos medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia que permite autenticar y verificar en forma previa la identidad del Consumidor y que este último otorgue su consentimiento.

4.6. Siempre que se cumpla lo establecido en los párrafos anteriores, resultan idóneos para que el consumidor manifieste su aceptación, entre otros, los siguientes medios tecnológicos o formas de comunicación a distancia:

- a) Páginas web o sitios web electrónicos con ingreso a través de claves secretas seguras;
- b) Comunicaciones telefónicas, previa autenticación mediante claves secretas u otros mecanismos de seguridad, siempre que el consumidor consienta en su grabación;
- c) Correos electrónicos previamente otorgados por el consumidor;
- d) Mensajería electrónica en general, tales como SMS, mensajes telefónicos de texto, Whastapp u otros, en la medida que permitan guardar y obtener un registro electrónico permanente, enviados a teléfonos previamente indicados por el propio consumidor;
- e) Operaciones a través de Cajeros automáticos previo ingreso de claves secretas seguras;
- f) Otras formas remotas que utilicen firma electrónica simple o avanzada obtenida conforme a la Ley N° 19.799 y su Reglamento y;
- g) Aplicaciones o programas en dispositivos móviles u otros que permitan registrar digitalmente toda la información entregada de manera previa, el consentimiento inequívoco del consumidor y su identidad vía autenticación biométrica.

4.7. De emplearse alguno de los medios indicados, los proveedores deberán contar con mecanismos de respaldo de la obtención del consentimiento, disponibles para su consulta por el consumidor en caso que éste los solicite. En la contratación a distancia deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

4.8. En todo caso, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para cautelar que el consumidor tenga un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales de la respectiva contratación y la posibilidad de almacenar o imprimir una copia de ellas. No pudiendo utilizar medios que limiten solo la aceptación, sin posibilidad de negarse a mantener las condiciones contratadas con anterioridad.

4.9. El proveedor deberá desplegar los sistemas de seguridad acordes a la prestación del servicio que ofrece, debiendo resguardar en todo momento la confidencialidad de los datos de acuerdo a la legislación que le sea aplicable, evitar riesgos de fraude o daño al patrimonio del consumidor.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.10. El uso de estos medios tecnológicos requiere necesariamente que el proveedor mantenga actualizado un registro del cliente, en el que se consignen en forma fidedigna, los mecanismos autorizados y/o entregados por el consumidor para contratar a distancia, a través de los medios señalados previamente.

4.11 Formalidades de la contratación electrónica. De conformidad a lo establecido en el artículo 12 A, se entenderá formado el consentimiento cuando el consumidor, habiendo tenido previamente acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato, las acepta, pudiendo almacenarlas o imprimirlas.

4.12. Para aquellos casos en que, de acuerdo con las reglas generales, el legislador haya requerido de solemnidades, se seguirán los siguientes criterios:

a) Si se trata de contratos en los que se exija la escrituración, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información a la que se refiere, se contiene y es entregada al consumidor en un soporte electrónico, susceptible de ser almacenada e impresa, salvo en aquellos casos en que una normativa especial exija una constancia documental adicional.

b) En caso que se exija escritura pública, este requisito no podrá sustituirse por ningún medio, a pesar de las limitaciones a la libertad de tránsito y reunión. Lo anterior es sin perjuicio del otorgamiento de instrumentos específicos de representación o poder para realizar las gestiones que fuesen necesarias. Esta disposición deja a salvo lo prescrito en la Ley N°19.779, sobre documentos electrónicos. Dicho mandato, autorización o poder se sujetará a las reglas generales establecidas en la legislación nacional y, en particular, debe ser:

- b.1) Gratuito;
- b.2) Solemne;
- b.3) Específico;
- b.4) Esencialmente revocable;
- b.5) Rendir cuenta de su gestión al consumidor por escrito, explicitando de forma clara y precisa cada una de las acciones que haya desarrollado y los resultados obtenidos y;
- b.6) Velar siempre por los intereses del mandante.

4.13. Además, de conformidad lo dispone el artículo 12 A inciso tercero de la LPDC, perfeccionado el contrato, el proveedor deberá enviar confirmación escrita del mismo al consumidor por cualquier medio que garantice su debido y oportuno conocimiento incorporando, además copia íntegra, clara y legible del contrato celebrado.

5. Criterios especiales relativos a la oferta de modificación contractual

5.1. La propuesta de modificación del contrato por parte del proveedor deberá señalar, en términos claros y simples, lo siguiente:

- a) La época desde la cual regirán las respectivas modificaciones.
- b) El efecto asociado al rechazo expreso del consumidor o a su no aceptación dentro del plazo establecido en el número anterior.

En el segundo caso, se deberá indicar que la modificación no producirá efecto alguno, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para poner término al contrato, en caso que sea indefinido, o de verificarse alguna de las causales legales o causales de término establecidas en los contratos a plazo, de conformidad a la Ley N° 19.496.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. Derechos de los consumidores

6.1 Derecho a retracto. El artículo 3° bis letra b) permite al consumidor dar término de manera unilateral a los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. El fundamento de su incorporación responde a un fenómeno novedoso, la contratación electrónica.

Si bien se trata de un derecho dispositivo, toda vez que el proveedor puede, de manera previa y expresa, no otorgarlo, se considera como una buena práctica su inclusión. En efecto, en la contratación a distancia, dado que el consumidor no puede ver los productos antes de concluir el contrato, se suele autorizar la revisión e inspección de éstos para estudiar la naturaleza, característica y funcionamiento. Conforme a ello, es recomendable que el consumidor tenga, durante un periodo de tiempo, el derecho a terminar el contrato.

6.2 Tratamiento de la información. Durante y luego del proceso de contratación a distancia, los proveedores deberán seguir las reglas de protección de datos personales de la Ley N° 19.628, particularmente en la recolección y tratamiento de datos personales a través de plataformas online.

6.3. Prevención de riesgos de daño al consumidor. Existe una obligación esencial del oferente electrónico y virtual de establecer, conforme a su profesionalidad, las medidas necesarias y adecuadas en forma eficiente en orden a la prevención de riesgos, por ejemplo, los fraudes o ilícitos informáticos tan frecuentes en la era digital, a fin de proveer al consumidor de la seguridad en la contratación de acuerdo a lo establecido en la LPDC.

6.4 Publicidad no deseada. El Sernac, en conjunto con el Ministerio de Economía, cuentan con una herramienta tecnológica desde el 2013 que permite a los consumidores solicitar el cese de envíos publicitarios no deseados. De esta manera, mediante la plataforma "No Molestar" los consumidores pueden manifestar su voluntad expresa de ser borrados de listados de empresas con el fin de no recibir promociones y publicidades.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el COVID-19" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas Ignacio Del Villar Montt Firmado digitalmente por
Lucas Ignacio Del Villar Montt
Fecha: 2020.04.06 19:47:06
-03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JCB / FBC / APM / ALR / GMU

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección Juicios.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.