

**ORD. N°**

**Santiago,**

**ANT:** Oficio N°91245 de fecha 6 de  
enero de 2025

**MAT:** Responde al tenor de lo  
solicitado

**A: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**DE: CRISTHIAN MOREIRA BARROS  
HONORABLE DIPUTADO - DISTRITO N°13  
CRISTIAN LABBÉ MARTÍNEZ  
HONORABLE DIPUTADO - DISTRITO N°8  
FLOR WAISSE NOVOA  
HONORABLE DIPUTADA - DISTRITO N°2**

---

De mi consideración:

Junto con saludar, me dirijo a Uds. para dar respuesta a la comunicación remitida con fecha 6 de enero de 2025, por la cual se solicita informar respecto a posibles acciones a implementar, por parte del Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de lograr la devolución de los dineros pagados por aquellas personas que adquirieron el nuevo pasaporte nacional, el cual presenta inconvenientes de elegibilidad para acceder al Sistema ESTA (*Electronic System for Travel Authorization*) asociado al programa Visa Waiver de los Estados Unidos de América.

En respuesta a su solicitud, tenga a bien recibir los siguientes comentarios:

### **1. Sobre el Servicio Nacional del Consumidor y el ejercicio de sus facultades**

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC") es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio; institución fiscalizadora autónoma en los términos del DL N° 3.551 de 1981, y sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



Conforme lo dispone el artículo 58 de la Ley N° 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, su función principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), y demás normas relacionadas con el consumidor y las relaciones de consumo.

A partir de lo anterior, el ámbito de acción del SERNAC se circunscribe al de aquellas actividades a las que resulte aplicable la LPDC, esto es, aquellas en que exista una relación de consumo entre proveedor y consumidor conforme lo dispone el artículo 1 del citado cuerpo legal. Por este motivo, cualquier pronunciamiento debe contemplar un análisis previo en torno al ámbito de aplicación de la LPDC al caso concreto, pues sólo dentro de ese ámbito el SERNAC podrá ejercer las facultades que le fueran otorgadas por ley.

### **1. Ámbito de aplicación de la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores**

Para analizar el ámbito de aplicación de la LPDC se deben analizar ciertos elementos que determinan la existencia de una relación de consumo amparada bajo su estatuto protector. En nuestro medio, su configuración requiere de la existencia de dos aspectos, uno subjetivo y otro objetivo. Bastará, para efectos de esta respuesta, centrarse sólo en el primero.

Desde un punto de vista subjetivo, la relación de consumo nace por la existencia de un proveedor y un comprador o adquirente que pueda ser calificado como consumidor.

En el caso que motiva vuestra misiva, se debe analizar si el Servicio de Registro Civil e Identificación, institución encargada de otorgar los pasaportes ordinarios y los documentos de viaje para extranjeros, puede ser calificado como un proveedor de acuerdo a la LPDC.

El artículo 1 numeral 2° de la LPDC define a los proveedores como: "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". Como puede apreciarse, las actividades enumeradas en la norma citada corresponden a actividades productivas o comerciales.



En lo que respecta a la emisión de pasaportes el Servicio de Registro Civil e Identificación no produce, fabrica, importa, construye, distribuye o comercializa bienes a los consumidores. En efecto, la emisión de un pasaporte por el referido Servicio no es una actividad productiva o de carácter comercial, sino que es una función pública establecida por ley al llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley le encomienda, en particular la Ley N° 19.477 (“Aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación”) y el Decreto N° 1010 de 1989 del Ministerio de Justicia (“Aprueba Reglamento de Pasaportes Ordinarios, y de Documentos de Viaje y Títulos de Viaje para Extranjeros”). Consecuentemente, la emisión de pasaportes por parte del Registro Civil no se encuentra dentro de la enumeración de actividades propias de los proveedores artículo 1 numeral 2° de la LPDC.

Adicionalmente, debe tenerse presente que el pasaporte es definido por el artículo 1 del Decreto N°1010 de 1989 del Ministerio de Justicia como “(...) un documento público que el Gobierno otorga a sus nacionales, por intermedio de sus organismos competentes, cuando éstos deban viajar al exterior o se encuentren en territorio de un país extranjero”. Por otra parte, este documento es otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, único organismo encargado de registrar y otorgar los pasaportes ordinarios y demás documentos o títulos de viaje encomendados por ley.

Sin embargo, conviene advertir que lo dicho no configura una “compraventa” del documento, es decir, la persona solicitante del pasaporte no compra un pasaporte, sino que solicita su otorgamiento, al cual tiene derecho, en tanto se cumpla con los requisitos establecidos en el Decreto ya mencionado. Por el mismo motivo, tampoco puede decirse que el usuario contrata la prestación de un servicio.

Adicionalmente, el monto en dinero asociado a la emisión del pasaporte que se cobra a los solicitantes es un impuesto, según se establece expresamente en el artículo 13 del citado Decreto N°1010 de 1989 del Ministerio de Justicia, y no un precio o tarifa asociado a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio: “*El Servicio de Registro Civil e Identificación entregará los pasaportes y documentos de viaje que expida, previa acreditación, por cualquier medio, del pago del **impuesto** establecido por las leyes que rijan al momento de su otorgamiento. Dicho impuesto no cubrirá el valor de la libreta o formulario, el cual se fijará por decreto supremo y se cobrará en dinero en forma separada*”.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Por estas consideraciones, y en base al análisis expuesto precedentemente, es necesario concluir, en primer lugar, que el Servicio de Registro Civil e Identificación no cuenta con la calidad de proveedor conforme a los términos establecidos por la LPDC, y por tanto, sus actuaciones no se encuentran reguladas bajo el ámbito de aplicación de la normativa protectora de los consumidores.

Como consecuencia de lo anterior, al no resultar aplicable la LPDC, el SERNAC no cuenta con facultades legales para fiscalizar, revisar o supervigilar las actuaciones emanadas del Servicio de Registro Civil e Identificación,

careciendo de atribuciones para perseguir compensaciones o devoluciones por los montos asociados a la emisión de un pasaporte.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

### **RIN/EOR**

#### Distribución:

- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Oficina de Partes y Gestión Documental.
- Interesado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.  
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/A1ON8N-871>