

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ORD. N° 2512

SANTIAGO, 11 de Diciembre - 2024.

**ANT:**

**MAT:** Entrega de información en virtud de lo dispuesto en el Art. 58 letra m) del Decreto con Fuerza de Ley N°3.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
TEATINOS N° 50  
SANTIAGO

**A: NOEL NICOLÁS DE BARI**  
**VIEJITO PASCUERO**  
**Centro de distribución de la Navidad**  
123 Elf Road, North Pole, 88888  
Polo Norte  
info@viejitopascuero.com

---

De mi consideración,

Junto con saludar, me dirijo a Ud. en conformidad a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N°3, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y específicamente en virtud del artículo 58 letra a) y letra m), esto es, que es competencia del Servicio Nacional del Consumidor (en lo sucesivo, "SERNAC" o "Servicio") fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley antes referida y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Dado que usted, Noel Nicolás de Bari, en lo sucesivo "Viejito Pascuero", desempeña en su legendaria misión de llevar alegría y esperanza a millones de niños y niñas cada Navidad, queremos, desde el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ser sus aliados para garantizar que esta celebración sea un reflejo de magia y justicia para los consumidores de nuestro país.

Amparados en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, queremos ofrecer algunas recomendaciones y recordatorios que podrían serle de gran utilidad en su encomiable labor, porque sabemos que usted y sus ayudantes enfrentan desafíos únicos cada temporada.

1. Sabemos que usted cuenta con un ejército de ayudantes para realizar sus compras, por eso le pedimos que prioricen siempre el comercio formal y establecido. Solo así podremos asegurar que los derechos de todos los consumidores estén protegidos y que cada regalo sea fuente de felicidad, sin contratiempos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. La elección del regalo debe considerar la edad de cada niño o niña. En este sentido, la ley obliga a que los juguetes y accesorios cuenten con un etiquetado claro, en idioma español e indicando la edad recomendada.
3. Le pedimos remitirnos cualquier antecedente sobre productos o juguetes que no cumplan con los requisitos de seguridad y certificación correspondientes, como el sello SEC, cuando sea necesario. Por ejemplo, juguetes que puedan contener elementos peligrosos para la salud o el bienestar de niños y niñas. Además, en esta época es fundamental promover la asistencia solo a eventos autorizados que incluyan el uso de pirotecnia, garantizando siempre la seguridad de las familias.
4. Le pedimos nos apoye en la difusión de los derechos básicos respecto a la garantía de los productos, esto es, seis meses para defectos de fabricación con posibilidad de cambio del producto, devolución del dinero o reparación. Si usted o sus ayudantes ven que en algunas empresas están negando este derecho o restringiendo a un menor tiempo, no dude en informarnos.
5. En este mundo donde el comercio electrónico avanza tan rápido como su trineo, es vital recordar que los consumidores tienen derecho a arrepentirse de su compra dentro de los primeros 10 días para compras web. Eso sí, el producto debe volver completo.
6. Para evitar cualquier malentendido, le pedimos que usted y sus ayudantes guarden cuidadosamente las boletas, ya sean físicas o electrónicas. Son el escudo mágico que garantiza los derechos del consumidor.
7. Sabemos que algunas tiendas ofrecen voluntariamente tickets de cambio. Aunque esta práctica no es obligatoria, una vez ofrecida debe respetarse estrictamente. Le sugerimos incluir este ticket con los regalos en caso de haber optado por una tienda que sí lo tiene dentro de sus políticas de satisfacción.
8. En ocasiones, las familias optan por adquirir garantías extendidas para los regalos. Le recordamos que estas no anulan la garantía legal de 6 meses, sino que amplían las coberturas para casos como daños accidentales o uso prolongado. Estas garantías son un complemento, nunca un reemplazo, de los derechos básicos de los consumidores.
9. Cuando se trata de regalos tecnológicos, sabemos que los adolescentes pueden ser difíciles de complacer. Por eso, le recomendamos confirmar con ellos si el obsequio es de su agrado antes de usarlo. Esto permitirá ejercer el derecho a retracto o el ticket de cambio, en caso de corresponder.
10. Celebramos los esfuerzos de su Departamento de Inclusión Navideña por avanzar hacia obsequios libres de estereotipos de género. En SERNAC nos sumamos con entusiasmo a esta misión: no hay juguetes "de niño" o "de niña", solo regalos que reflejan los sueños y preferencias de cada pequeño corazón.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

11. Hemos tenido conocimiento que muchos niños y niñas le han pedido bicicletas o scooters. Por lo mismo, queremos reforzar la necesidad de que sus ayudantes puedan también considerar los Elementos de Protección Personal (EPP) y la serie de consejos y obligaciones que los familiares deben conocer para el uso de bicicletas, scooters y otros.
12. Sabemos que, a veces, el presupuesto puede no alcanzar para cumplir con todos los deseos. En esos casos, le pedimos transmitir con ternura y empatía las razones, reforzando que el espíritu de la Navidad va mucho más allá de los objetos.
13. Finalmente, querido Viejito Pascuero, le pedimos que inspire con su espíritu navideño a los proveedores de todo el mundo, recordándoles la importancia de cumplir con los derechos de las y los consumidores. Su legendaria labor no solo trae alegría y amor a toda la comunidad, sino que también puede ser un ejemplo de responsabilidad y compromiso para que cada regalo, servicio y experiencia navideña respete las leyes y promueva un mercado más justo.

Querido Viejito Pascuero, su labor no solo es admirable, sino esencial para que esta festividad sea una época de amor y alegría. Como guardianes de los derechos de los consumidores, le reiteramos que cualquier infracción o vulneración a la ley puede ser reportada a través de nuestro portal [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), para que juntos sigamos protegiendo a las familias chilenas.

Con gratitud y esperanza en el corazón, le deseamos la Navidad más mágica de todas.

Atentamente,



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