

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 560/2026

MAT.: Aprueba Convenio de Colaboración y transferencia que indica.

FECHA: 11 de febrero de 2026.

VISTOS:

La Ley Nº 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; el Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo de fecha 07 de Agosto de 2023, que aprobó el nombramiento del Director General, reducida a escritura pública con fecha 07 de septiembre de 2023 ante la Notario Público de Santiago, doña Claudia Gómez Lucares; la Resolución Exenta Nº 45 de 2013 y sus modificaciones que establece el orden de subrogancia del empleo de Director General; la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley 19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Nº 36 de 2025 de la Contraloría General de República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º Que, la Ley Nº17.995, creó a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como una Corporación de Derecho Público, con patrimonio propio, cuya finalidad es, por una parte, otorgar asistencia jurídica y judicial gratuita y de calidad a personas de escasos recursos y, por otra parte, ser la institución habilitada para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de Abogado, en conformidad a preceptuado en el artículo 523 Nº5 del Código Orgánico de Tribunales.

2º Que, la Corporación, brinda sus prestaciones a través de distintas líneas de servicios con cobertura en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena.

3º Que, con fecha 18 de diciembre de 2025, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Servicio Nacional del Consumidor y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana celebraron un convenio de colaboración y Transferencia cuyo objeto es implementar un proyecto piloto de Oficina de Representación Jurídica del Consumidor al interior de la CAJMETRO, específicamente en la comuna de Independencia.

4º Que, al respecto, se debe mencionar el artículo 4º del Decreto con Fuerza de Ley Nº995 de 1981, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que "Aprueba estatutos por los cuales se registrará la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago". Dicho artículo dispone que la Corporación podrá suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia.

5º Que, teniendo presente las facultades que me confiere el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia, y considerando lo establecido en los considerandos anteriores.

RESUELVO:

1º APRÚEBASE, la celebración del Convenio de Colaboración y Transferencia entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Servicio Nacional del Consumidor y la Corporación de Asistencia Judicial de





la Región Metropolitana, de fecha 18 de diciembre de 2025, cuyo texto se inserta a continuación:

CONVENIO DE COLABORACIÓN Y TRANSFERENCIA
ENTRE
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS,
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO,
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA
Y
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 18 de diciembre de 2025, entre el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, rol único tributario número 61.001.000-8, representado por su Ministro, don JAIME GAJARDO FALCÓN, chileno, abogado, cédula nacional de identidad número 14.138.085-0, ambos domiciliados en calle Morandé N° 107, comuna de Santiago, Región Metropolitana; el MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO, rol único tributario número 60.701.000- 5, representado por su Ministro, don ÁLVARO GARCÍA HURTADO, chileno, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 6.371.310-4, ambos domiciliados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1.449, Santiago Downtown Torre II, pisos 10, 11 y 12, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante "MINISTERIO DE ECONOMÍA"; la CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA, rol único tributario número 70.786.200-9, representada por su Director General, don RODRIGO MORA ORTEGA, chileno, abogado, cédula nacional de identidad número 14.145.726-8, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 626, piso 9, comuna de Santiago, Región Metropolitana en adelante "la Corporación" o "CAJMETRO"; y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, rol único tributario número 60.702.000-0, representado por su Directora Nacional subrogante, doña CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS, chilena, ingeniera forestal, cédula nacional de identidad número 12.880.087-5, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1.336, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante "SERNAC"; vienen en suscribir el siguiente Convenio:

PRIMERO: ANTECEDENTES GENERALES.

En virtud de la modificación realizada por la Ley N° 21.081 a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, entre otras, a la parte final del inciso primero del artículo 50 C, que expone: "En caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente", y a lo dispuesto en el artículo noveno transitorio de la referida ley, que al respecto precisa que en el período que medie entre la publicación de la citada ley y el funcionamiento del servicio público de asistencia judicial que sucederá a las Corporaciones, la prestación referida se financiará a través de convenios suscritos entre los intervinientes allí señalados, es que durante los años 2024 y 2025, se celebraron convenios de colaboración y transferencia de recursos, para efectos de implementar el proyecto piloto de Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, en principio al interior de la CAJMETRO, cuya cobertura territorial se ha ido



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/CF4UO4-324>



implementando de forma gradual, así en principio se operó en la comuna de Independencia, para luego extenderse a la comuna de Renca, de conformidad con los recursos, que para estos efectos, dispuso el ejercicio presupuestario de cada año a través de su normativa.

Por su parte, la Ley N° 21.780, que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas que sucederá gradualmente a las Corporaciones de Asistencia Judicial, conforme lo estipula su artículo séptimo transitorio, entrará en vigor en todo el territorio nacional dentro de 48 meses contados desde la publicación de la referida ley, lo cual ocurrió recién con fecha 13 de noviembre de 2025.

En razón de lo anterior, y atendida la circunstancia de que la Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2026, considera recursos para mantener esta iniciativa, es que se requiere continuar operando a través de la modalidad de convenios de colaboración y transferencia.

SEGUNDO: ACTUACIÓN COORDINADA.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, su Ley Orgánica se encuentra contenida en el D.F.L. N° 3, de 2016, de dicha Cartera de Estado, la cual establece en su artículo 2 letra n) que le corresponde, entre otras funciones, velar por la prestación de asistencia jurídica gratuita en conformidad a la ley. Así también, contempla en su letra e) la función de celebrar convenios de colaboración y cooperación con organismos públicos y privados, nacionales o internacionales, dentro del ámbito de sus competencias.

Corporaciones de Asistencia Judicial fueron creadas en virtud de la Ley N° 17.995 y la Ley N° 18.632, como servicios públicos descentralizados, relacionados con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya finalidad es proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y por otra, brindar a los egresados de Derecho postulantes al título de Abogado, la práctica necesaria para obtener el referido título, en conformidad a lo preceptuado en el artículo 523 N° 5, del Código Orgánico de Tribunales. A su vez, sus Estatutos respectivos contemplan la facultad de suscribir convenios con otras Instituciones con el fin de ampliar sus funciones de asistencia.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, regulado a través del D.F.L. N° 88, de 1953, del Ministerio de Hacienda, es la Cartera de Estado con la que se relaciona el Servicio Nacional del Consumidor y otros organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, y le corresponde dictar los actos administrativos que sean necesarios para la ejecución de medidas que afecten a los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor, regulado por el D.F.L. N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, señala que éste es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El SERNAC busca informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, y demás normas relacionadas, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo.



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/CF4UO4-324>



Por lo tanto, en cumplimiento del mandato legal dispuesto en la Ley N° 21.081, las partes involucradas tienen a bien mantener una actuación coordinada en los mismos términos que fueron acordados en los convenios precedentes suscritos anualmente desde el año 2024 en adelante.

TERCERO: OBJETO DEL CONVENIO.

El presente convenio tiene por objeto continuar con la ejecución del proyecto piloto de Oficina de Representación Jurídica del Consumidor al interior de la CAJMETRO, manteniendo como principal finalidad de intervención, el patrocinar de manera gratuita a quienes carezcan de los medios económicos para proveerse asistencia judicial por sí mismos en materias reguladas por la Ley del Consumidor, situación que será determinada sobre la base de los criterios de focalización socioeconómica dispuestos para el otorgamiento de los servicios de patrocinio, análisis de viabilidad jurídica del caso y representación en juicio por parte de la Corporación.

La representación judicial que la Corporación ejecute continuará realizándose ante los Juzgados de Policía Local correspondientes a las comunas de Independencia y Renca, además de las sedes jurisdiccionales superiores a los cuales corresponda acudir, atendida dicha competencia territorial, para resolver las causas conocidas a través del procedimiento para la defensa del interés individual de los consumidores establecido en la Ley N° 19.496, siendo esta asesoría financiada con cargo a la transferencia de recursos públicos dispuesta para estos efectos en la Ley de Presupuestos del Sector Público de cada año, en concordancia con el mandato contenido en el artículo noveno transitorio de la Ley N° 21.081.

CUARTO: CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA PRESTACIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA.

Las partes acuerdan mantener el carácter de piloto de la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor a cargo de la CAJMETRO, mediante la cual se otorgará el patrocinio a personas consumidoras que cumplan con los criterios de focalización socioeconómica dispuestos para la procedencia de su representación en juicio, y cuya resolución judicial sea competencia de los Juzgados de Policía Local de las comunas de Independencia y Renca.

La cobertura jurisdiccional ha sido determinada por los intervinientes en base a la experiencia adquirida, la dotación con la cual cuenta actualmente la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, al diagnóstico de la capacidad territorial de la Corporación para abordar los casos derivados desde SERNAC, a los ingresos originados por atención espontánea y los derivados desde los Juzgados de Policía Local involucrados en el piloto, el número de causas judicializadas y, por último, en virtud de los recursos públicos destinados a esta iniciativa.

En cuanto a la viabilidad jurídica de las causas patrocinadas, las partes acuerdan mantener como exclusión de la referida representación judicial aquellos casos en que se vea afectado el interés colectivo o difuso de consumidores, en virtud de que, conforme lo dispone el artículo 51 de la citada Ley N° 19.496, dichas acciones deben iniciarse por demanda presentada por el SERNAC, una Asociación de Consumidores, o grupo de consumidores afectados no inferior a 50 personas.



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/CF4UO4-324>



Para dar origen a la prestación de asistencia judicial, el SERNAC continuará efectuando el análisis de los reclamos tramitados a través de su plataforma (que concentra los reclamos recibidos a través de todos los canales disponibles), realizando el diagnóstico jurídico del asunto planteado, para determinar la pertinencia de derivar su caso a la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, dependiente de la Corporación, cuando la persona consumidora manifieste su voluntad de ser representada por ella.

Si el caso amerita la defensa judicial por parte de dicha Oficina de Representación, SERNAC comunicará al interesado que, previo a determinar patrocinar judicialmente su causa, la Corporación deberá efectuar un análisis de su situación socioeconómica, en atención a los criterios de focalización del Servicio, puesto que, por mandato legal, la representación gratuita en juicio sólo procede respecto de las personas de escasos recursos, es decir, que carezcan de medios económicos para proveerse asistencia judicial por sí mismas.

La Oficina piloto continuará atendiendo a personas consumidoras sin limitación respecto de su domicilio, y siempre que la vulneración de derechos de que se trate, se circunscriba al conocimiento del conflicto por los Juzgados de Policía Local de la comuna de Independencia o de Renca, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 50 A, de la Ley N° 19.496, que establece que las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor.

El ingreso de casos a la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor continuará realizándose de manera preferente para quienes sean derivados desde el SERNAC, pudiendo igualmente dicha oficina brindar sus servicios a las personas que accedan directamente de manera espontánea o por derivación de los Juzgados de Policía Local de las comunas señaladas o desde los demás Centros de Atención Jurídico Social dependientes de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, siempre que ellas cumplan con los parámetros de cobertura territorial, jurisdiccional y de calificación socioeconómica, descritos precedentemente.

La Oficina de Representación Jurídica del Consumidor dependiente de la Corporación mantendrá su dotación consistente en un equipo técnico profesional conformado por dos abogados/as y un/ técnico jurídico, siendo la función esencial de los/as profesionales representar judicialmente a los consumidores derivados desde el SERNAC, encontrándose habilitados expresamente para comparecer ante los Juzgados de Policía Local, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema, en caso que corresponda, en la ejecución de todas las actuaciones judiciales y extrajudiciales necesarias, gestiones y audiencias en el ámbito territorial competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 C y 50 H, de la ya señalada Ley N° 19.496. Por su parte, el/la técnico jurídico tendrá como función principal el brindar apoyo y colaboración tanto en el ámbito administrativo como en la tramitación y seguimiento de las causas judiciales.

Los profesionales de la Oficina de Representación podrán tener a su cargo la asignación de egresados/as de la carrera de Derecho de una o más Universidades reconocidas por el Estado, que requieran realizar su práctica profesional para optar al título de Abogado/a, en conformidad con lo dispuesto en el inciso final del artículo noveno transitorio de la Ley N° 21.081. Todos los aspectos vinculados a la realización de la práctica profesional se regirán por el Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al título de Abogado, aprobado por Decreto N° 265, de 1985, del Ministerio de Justicia y por el Protocolo de Práctica Profesional de Postulantes al título de Abogado, aprobado





por Resolución Exenta N° 2.901/2021 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. Los/as postulantes en el desarrollo de su práctica profesional, colaborarán en la tramitación de las causas patrocinadas por la Oficina y en la realización de las gestiones extrajudiciales asociadas a dichas causas.

Con el objeto de continuar con la ejecución del convenio, se mantiene el modelo de derivación desde el SERNAC a la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor y la forma de atención, registro y seguimiento de causas, conforme a los lineamientos contenidos en el "Protocolo Operativo", suscrito con fecha 18 de octubre de 2024, por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Servicio Nacional del Consumidor y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, el cual forma parte integrante del presente convenio y se supedita a todo lo dispuesto en el mismo.

QUINTO: COMPROMISOS.

a. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se compromete a:

1. Gestionar ante el Ministerio de Hacienda, a petición del SERNAC, por medio de la Ley de Presupuestos del Sector Público -anualmente- la obtención de los recursos destinados a entregar servicios de defensa judicial a los consumidores que carecen de medios para proveérselas por sí mismos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 21.081, y en las normas y glosas específicamente vinculadas al objeto de este convenio.
2. Entregar información sobre las actividades de promoción y formación desarrolladas en virtud del presente convenio.

b. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se compromete a:

1. Transferir los recursos recepcionados a causa de este convenio a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, para la operatividad del presente piloto, estableciendo, conjuntamente con los intervinientes de la presente convención, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica que se ejecutará en base a lo dispuesto en la Ley N° 21.081.
2. Participar de las instancias de coordinación que se convengan entre las partes intervinientes, especialmente aquellas destinadas a establecer y perfeccionar los instrumentos que posibiliten la derivación y el seguimiento de la gestión de los casos y causas de las personas consumidoras derivadas desde el SERNAC a la Corporación.
3. Participar en las actividades de formación que se acuerden por los intervinientes, y que digan relación con el objeto y propósito final del presente convenio, organizados por una o más de las instituciones intervinientes.
4. Entregar información sobre las actividades de promoción y formación desarrolladas en virtud de este convenio.
5. Rendir cuenta al SERNAC, de los gastos asociados a las actividades objeto del presente convenio en concordancia con la normativa vigente, y de acuerdo con lo señalado en las cláusulas siguientes de la presente convención.
6. Los demás que se establezcan en el presente convenio y en el Protocolo Operativo.



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/CF4UO4-324>



- c. La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana se compromete a:
1. Ejecutar los recursos provenientes a causa de este convenio desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, exclusivamente para el cumplimiento del objeto del mismo.
 2. Continuar con la ejecución del convenio a través de la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor en las jurisdicciones convenidas por los intervinientes, asegurando la representación judicial de las personas consumidoras que acudan a ella, cuando se vea afectado su interés individual y estas personas califiquen de acuerdo con los criterios de viabilidad jurídica y focalización socioeconómica conforme los parámetros vigentes.
 3. Informar a las personas consumidoras derivadas por el SERNAC desde la orientación jurídica de su situación hasta la completa y total tramitación de la causa, en caso de que sea patrocinado por la Corporación. En los casos en que las personas consumidoras derivadas desde el SERNAC cuenten con representación judicial previa, no serán patrocinados por la Corporación sino hasta que renuncien al mandato anterior, sin perjuicio de poder otorgarles la orientación jurídica correspondiente.
 4. Enviar un reporte estadístico mensual al SERNAC y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que contenga, a lo menos, el número de casos ingresados y respecto de los cuales se haya prestado el servicio de Orientación e Información en Derecho, el número de acciones y querellas presentadas desagregadas por sede jurisdiccional y estado de tramitación, audiencias asistidas, sentencias y acuerdos alcanzados a través de la solución colaborativa de conflictos, todo ello desagregado por género, así como cualquier otro reporte acordado en el "Protocolo Operativo", y que sean necesarios para realizar el debido seguimiento de la asistencia judicial acordada en virtud del presente convenio.
 5. Rendir cuenta de los gastos asociados a las actividades objeto del presente convenio al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en los términos previstos en la cláusula décima.
 6. Participar de las instancias de coordinación que se convengan entre los comparecientes, especialmente aquellas destinadas a establecer y perfeccionar los instrumentos que posibiliten la derivación, registro y el seguimiento de la gestión de los casos y causas de las personas consumidoras derivadas desde el SERNAC a la Corporación.
 7. Participar en actividades de formación que se acuerden por los comparecientes y que digan relación con el objeto y propósito final del presente convenio, en especial, pasantías, capacitaciones, seminarios y cursos, organizados por una o más de las instituciones intervinientes.
 8. En el marco de las derivaciones que se efectúen a la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor dependiente de la Corporación por parte de SERNAC, se considerarán los criterios de focalización socioeconómica vigentes, dispuestos para el otorgamiento de los servicios de patrocinio y representación en juicio que han sido informados oportunamente por la Corporación.
 9. Restituir a rentas generales de la Nación los saldos de recursos que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos le hubiere transferido y que a la época de su término no fueron no utilizados, no fueron rendidos, fueron observados y/o no ejecutados,



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/CF4UO4-324>



conforme lo establece el artículo 26 de la Ley N° 21.796, Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, y según lo dispone la cláusula de rendición de cuentas de este acuerdo.

10. Los demás que se establezcan en el presente convenio y el Protocolo Operativo.

d. El SERNAC se compromete a:

1. Transferir a la Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los recursos que la Ley de Presupuestos del Sector Público disponga cada año, para el cumplimiento de los fines señalados en el artículo 50 C, de la Ley N° 21.081, y, por tanto, del presente Convenio.
2. Derivar a la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, a las personas consumidoras cuya vulneración de derechos pueda ser conocida por las instancias jurisdiccionales de competencia de esta Oficina y cuya defensa no pueda ser costeadada por sí, para otorgarles la debida asistencia, en la forma establecida en el Protocolo Operativo y su posterior perfeccionamiento.
3. Efectuar la derivación de las personas consumidoras a la Oficina Piloto, en la forma indicada en el punto 3° del acápite II.- del Protocolo Operativo.
4. Informar a las personas consumidoras derivadas en virtud del presente convenio que podrán ser representadas jurídicamente por la Corporación a través de la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, previo análisis de la viabilidad jurídica de las acciones que pretendan ejercer y cumplimiento de los criterios de focalización socioeconómica vigente para las Corporaciones de Asistencia Judicial.
5. Participar de las instancias de coordinación que se convengan entre los comparecientes, especialmente aquellas destinadas a establecer y perfeccionar los instrumentos que posibiliten la derivación y el seguimiento de la gestión de los casos y causas de las personas consumidoras derivadas desde el SERNAC a la Corporación.
6. Participar en actividades de formación que se acuerden por los comparecientes y que digan relación con el objeto y propósito final del presente convenio, en especial, pasantías, capacitaciones, seminarios y cursos, organizados por una o más de las instituciones intervinientes.
7. Los demás que se establezcan en el presente Convenio y en el Protocolo Operativo.

SEXTO: REQUISITOS BAJO LOS CUALES SE EFECTUARÁ EL TRASPASO DE LOS RECURSOS.

La transferencia de recursos públicos convenida en el presente acuerdo se ejecutará en la medida de lo dispuesto, para estos efectos, anualmente por la Ley de Presupuestos del Sector Público, en concordancia con el mandato contenido en el artículo noveno transitorio de la Ley N° 21.081.

Es así como, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo gestionará, a requerimiento del SERNAC, ante el Ministerio de Hacienda, la obtención de los recursos que deberán ser dispuestos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, para ser destinados a entregar servicios de defensa judicial a las personas consumidoras que carecen de



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/CF4UO4-324>



medios para proveérselas por sí mismos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 21.081, y en las normas y glosas específicamente vinculadas al objeto de este convenio.

Ingresados los recursos en el presupuesto anual del SERNAC, éste los transferirá, en virtud del presente convenio, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien a su vez los transferirá en el marco del mismo acuerdo, a la Corporación, para garantizar la continuidad del funcionamiento del proyecto piloto de Oficina de Representación Jurídica del Consumidor.

Los recursos serán transferidos, una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente convenio.

SÉPTIMO: PRESUPUESTO.

La Ley N° 21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, contempla dentro de los recursos otorgados al SERNAC, en el Subtítulo 24: "Transferencias Corrientes"; Ítem 02: "Al Gobierno Central"; la Asignación 013: "Secretaría y Administración General-Ministerio de Justicia y Derechos Humanos", por un monto máximo de **\$114.540.000 (ciento catorce millones quinientos cuarenta mil pesos)**, agregando en su glosa 04 que: "*Estos recursos serán transferidos a las Corporaciones de Asistencia Judicial, por la Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para los fines señalados en el artículo 50 C de la Ley N° 21.081*".

Los recursos destinados a este convenio se distribuyen de acuerdo a las siguientes categorías:

Concepto de Gasto	Enero a diciembre 2026
Gasto en Personal	\$99.880.000
Bienes y Servicios de Consumo (operación)	\$11.160.000
Adquisición de activos no financieros (inversión)	\$3.500.000
Total	\$114.540.000

El monto de gasto en personal corresponde a doce meses de remuneraciones del personal de la oficina.

El monto de bienes y servicios de consumo considera los gastos de operación habitual, para garantizar el funcionamiento del servicio durante la vigencia del convenio.

El monto de adquisición de activos no financieros considera mobiliario y equipamiento de toda la oficina.

OCTAVO: TRANSFERENCIA DE RECURSOS.

Para efectos de materializar la transferencia de recursos y una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente instrumento, el SERNAC, conforme a lo señalado en la cláusula anterior, transferirá en una sola cuota al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la suma total de **\$114.540.000 (ciento catorce millones quinientos cuarenta mil pesos)**, para la continuidad de la ejecución del convenio, entidad que, a su vez y por este mismo acto, transferirá a la CAJMETRO dicho monto total con cargo al Subtítulo 24: "Transferencias Corrientes"; Ítem 03: "A Otras Entidades Públicas"; Asignación 208: "Corporaciones de Asistencia



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/CF4UO4-324>



Judicial”, del presupuesto de Secretaría y Administración General, de la Ley N° 21.796, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026, que en su glosa 04, dispone: *“Incluye\$114.540 miles, para el mayor gasto de la aplicación de la Ley N° 21.081, sobre protección de derechos a los consumidores”.*”.

NOVENO: USO Y DESTINO DE LOS FONDOS.

La Corporación se obliga a usar los fondos transferidos en la forma estipulada en la cláusula anterior, exclusivamente para financiar las actividades indicadas en el presente convenio, conforme a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos del Sector Público N° 21.796, correspondiente al año 2026, Partida 10, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 208, Glosa N° 04.

La Corporación deberá cumplir con las instrucciones generales y/o particulares impartidas por la Subsecretaría de Justicia para tales efectos.

DÉCIMO: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Para la rendición de cuentas, los intervinientes se atienen a lo dispuesto en la Resolución N° 30 de 2015, de Contraloría General de la República, y deberá ser realizada desde la Corporación al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y esta Secretaría de Estado será quien, a su vez, reporte finalmente sobre la ejecución de los recursos utilizados al SERNAC.

Materialmente, dicho proceso deberá efectuarse por medio del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas, SISREC, que depende del Órgano de Control, en conformidad con lo previsto en la Resolución Exenta N° 1.858, de 2023 de esa entidad.

La rendición de los gastos ejecutados se regirá por las categorías de gastos consignadas en la cláusula séptima del presente Convenio, debiendo éstas ajustarse a las definiciones presupuestarias establecidas en el Decreto N° 854, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

a) Informes de la Corporación al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La Corporación deberá remitir al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos un comprobante de ingreso de recursos una vez que se efectúen la/las transferencia/s, y, mensualmente, un informe de rendición de cuentas con los gastos asociados a las actividades objeto del presente Convenio.

Este informe mensual deberá remitirse dentro de los 7 primeros días hábiles del mes siguiente al que se informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos transferidos. El informe deberá señalar, a lo menos, el monto detallado de la inversión y el saldo disponible para el mes siguiente, incluyendo un detalle de los recursos invertidos.

Además del informe mensual de rendición de cuentas, deberá enviar un informe final de cierre anual, a más tardar, dentro de los 15 primeros días del mes de enero del año siguiente, donde se dé cuenta de las labores realizadas durante la anualidad.

La Corporación deberá adjuntar a sus informes efectuados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, una copia digitalizada de las contrataciones, gastos realizados y las liquidaciones de remuneraciones y/u honorarios de los profesionales contratados,





entre otros antecedentes que formarán parte de los informes mensuales de rendición de cuentas.

Los informes evacuados por la Corporación serán revisados por la Oficina de Planificación y Presupuestos de dicho Ministerio, la cual podrá formular observaciones a la rendición mensual y de cierre efectuada, instruyendo incluso la restitución oportuna de los fondos no ejecutados, en cumplimiento de la normativa presupuestaria vigente.

Por su parte, los saldos no utilizados, no rendidos, observados y/o no ejecutados en el presente convenio, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana deberá restituirlos a las rentas generales de la Nación, a más tardar, dentro del mes siguiente al cierre de la rendición de cuentas del Convenio. El proceso de rendición de cuenta no podrá extenderse por más de seis meses contados desde la finalización de la ejecución del convenio, conforme lo establece el artículo 26 de la citada Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2026.

b) Informes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos al SERNAC

A su turno, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos deberá remitir en el plazo de 15 días hábiles del mes siguiente al que se informa, el informe mensual de rendición de cuentas, con el mismo nivel de detalle señalado precedentemente. En él incorporará también la documentación señalada en el párrafo anterior y, respecto del informe final de cierre anual, podrá remitirlo al SERNAC dentro de los 25 primeros días hábiles del mes de enero del año correspondiente.

La contraparte técnica del SERNAC validará la documentación presentada por dicho Ministerio desde el punto de vista técnico, para posteriormente enviar estos documentos a la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto del Departamento de Administración y Finanzas del Servicio.

De existir observaciones técnicas, presupuestarias o administrativas a los informes de rendición de cuenta o a sus antecedentes, el SERNAC las comunicará al Ministerio mediante la plataforma SISREC dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde recibidos los informes de rendición. El Ministerio tendrá un plazo de 10 días hábiles para subsanar las observaciones y entregar los documentos al SERNAC, quien podrá aprobar o rechazar las rendiciones de cuentas a través de la misma plataforma.

El Ministerio deberá mantener a disposición del SERNAC y de la Contraloría General de la República copia de la documentación fundante de las rendiciones de cuentas, cuyos originales se encontrarán materialmente en la Corporación.

UNDÉCIMO: OPERATIVIDAD DEL CONVENIO E INSTANCIA TÉCNICA.

Como se ha señalado previamente en la cláusula cuarta del presente convenio, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el SERNAC y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana acordaron un "Protocolo Operativo", suscrito el 18 de octubre de 2024, el cual forma parte integrante de la presente convención.

Dicho instrumento establece los lineamientos técnicos para el funcionamiento de la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, conteniendo un modelo de atención en base al cual se procurará la atención.





Mediante la presente Convención se faculta a las partes que lo suscribieron a establecer los perfeccionamientos que se estimen convenientes al Protocolo, así como realizar las coordinaciones técnicas necesarias para la optimización de los servicios de defensa y representación judicial que otorgue la Oficina, labor que recaerá en una instancia técnica integrada por:

- La Dirección de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, o el/la funcionario/a que éste designe al efecto.
- El Director/a Regional Metropolitano del SERNAC, o el/la funcionario/a que se designe al efecto.
- La jefatura del Departamento de Asistencia Jurídica de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o el/la funcionario/a que se designe al efecto.

Las instituciones antes mencionadas podrán, además, nombrar a una persona funcionaria que reemplazará a los designados cuando resulte adecuado para su operación, dada la complejidad o especificidad de la materia que se pretenda abordar conjuntamente.

Esta instancia técnica estará facultada para participar en la resolución de controversias que se susciten con motivo de la aplicación de este convenio. Asimismo, podrá proponer y acordar en términos operativos cualquier otra variable técnica destinada a materializar la provisión de los servicios de defensa jurídica gratuita a las personas consumidoras que se han convenido en virtud del presente convenio y que se considere relevante coordinar.

Finalmente, al término de la ejecución del proyecto de que es objeto el convenio, los bienes muebles que haya adquirido la Corporación, en virtud de los recursos transferidos para la ejecución de este, quedarán en dicha Corporación, debido a que se trata de un proyecto que reviste continuidad en su función. Lo anterior, conforme con lo dispuesto en el citado artículo 26 de la Ley N° 21.796. que al respecto señala: "Los convenios de transferencia deberán regular el destino de los bienes muebles adquiridos con cargo a los recursos transferidos, al término de la ejecución de los programas."

DÉCIMO SEGUNDO: VIGENCIA DEL CONVENIO.

El plazo de ejecución del presente convenio será hasta el 31 de diciembre de 2026 o hasta el cumplimiento de todas las obligaciones que de él emanan, incluida la restitución de los recursos no utilizados, no rendidos, observados y/o no ejecutados, en caso de existir. Con todo, atendido el carácter piloto que mantiene esta iniciativa, y para efectos de tramitar adecuadamente los procesos judiciales a que dé lugar la defensa provista por la Oficina de Representación Jurídica del Consumidor, el SERNAC podrá derivar casos hasta el último día hábil del mes de octubre de 2026. En virtud de ello, los plazos establecidos en el Protocolo Operativo deberán ajustarse a lo dispuesto en el presente Convenio, especialmente aquellos que dicen relación con la fecha máxima acordada para la derivación de casos desde SERNAC y para el otorgamiento de representación judicial tanto a los consumidores que son derivados como a aquellos que concurran a la Oficina en forma espontánea.

Respecto al inicio de la ejecución de las prestaciones a las que se obliga la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, cabe señalar que la Ley de Presupuestos del Sector Público contempla recursos para esta iniciativa desde el año





2019, lo que da cuenta de una política pública que se ha mantenido en el tiempo, que tiene por objeto brindar asesoría y representación jurídica a las personas vulnerables que hayan visto afectados sus intereses particulares en materia de consumo, motivo que funda la permanencia de esta oferta programática de acceso a la justicia. Por tanto, dada la naturaleza y necesaria continuidad del patrocinio comprometido con el ingreso de causas judiciales durante el año 2024 y cuya tramitación aún se encuentra vigente ante los Juzgados de Policía respectivos, las partes dejan constancia de que la defensa que procura esta oficina se ejecutará desde el 01 de enero de 2026, no obstante, lo cual las transferencias corrientes quedarán siempre supeditadas hasta la total tramitación de los actos administrativos correspondientes.

Finalmente, con el objeto de evitar la indefensión de los consumidores, los casos que se judicialicen durante la vigencia del Convenio y que se encuentren en tramitación a la fecha de término del mismo, continuarán siendo representados judicialmente por la Corporación hasta su total tramitación.

DÉCIMO TERCERO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las partes acuerdan que, en caso de producirse controversias relativas a la aplicación, interpretación y/o cumplimiento del presente convenio, éstas deberán ser resueltas directa y amistosamente, empleando todos los medios a su alcance, para llegar al resultado más conveniente para la continuidad de este acuerdo y a la óptima conclusión de las acciones especificadas en el Convenio.

Si dichas controversias no fuesen solucionadas por las partes, produciéndose el incumplimiento insalvable de las obligaciones establecidas en este Convenio, los intervinientes podrán poner término anticipado a este acuerdo.

DÉCIMO CUARTO: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

Las partes reconocen como información confidencial y amparada por las normas constitucionales, legales, reglamentarias y, especialmente, aquellas establecidas en la Ley N° 19.628, toda información que sea transmitida entre ellas a propósito de la derivación de las personas consumidoras que serán beneficiadas con este convenio. El tratamiento de dichos datos, particularmente la trasmisión que involucre datos personales se hará con estricto apego a las normas antes mencionadas.

Dicha información no podrá, bajo circunstancia alguna, salvo para cumplir fines propios de la defensa judicial establecida como objeto y propósito final de este convenio, ser divulgada a terceros, sean personas naturales o jurídicas, ni aún a pretexto de haber terminado la vigencia de este acuerdo por cualquier causa.

En razón de lo expuesto, si una de las partes entrega información que contenga datos personales a la otra, sea en virtud de la derivación del caso de una persona consumidora, o respecto del reporte de tramitación judicial de las causas patrocinadas, ésta última quedará sujeta a las siguientes obligaciones, sin perjuicio de la obligación de dar cabal cumplimiento a las normas vigentes sobre protección de la vida privada y datos personales:

1. Limitar la divulgación de dicha información sólo a aquellos funcionarios/as que tengan estrictamente la necesidad de conocerla, en virtud del ejercicio de sus funciones.





2. Instruir, conforme a sus procedimientos internos, a los funcionarios/as que tengan acceso a la misma sobre las normas vigentes en materia de protección de datos personales, en especial, sobre las obligaciones y derechos que ellas establecen.

3. Adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes y que tengan disponibles, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

La información que las partes se comuniquen o transmitan solo podrá ser utilizada por éstas en el cumplimiento de sus funciones, y en el marco de las prestaciones establecidas y dispuestas a propósito del presente convenio. En consecuencia, será de su responsabilidad impedir que otra persona o entidad utilice dicha información o le dé un uso distinto del indicado.

DÉCIMO QUINTO: PERSONERÍAS.

La personería de don Jaime Gajardo Falcón para representar al MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, consta en el Decreto Supremo N° 329, de 17 de octubre de 2024, del Ministerio de Interior y Seguridad Pública.

La personería de don Álvaro García Hurtado para representar al MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO, consta en el Decreto Supremo N*233, de 21 de agosto de 2025, del Ministerio de Interior.

La personería de don Rodrigo Mora Ortega para representar a la CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA consta en el Acta de Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo de esa Corporación, de fecha 7 de agosto de 2023, reducida a escritura pública el 7 de septiembre del mismo año, ante el Notario Público Titular de la Quincuagésima Notaría de Santiago, doña Claudia Gómez Lucares, Repertorio N° 49.647-2023.

La personería de doña Carolina González Venegas para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en calidad de Directora Nacional (S), consta en Decreto Exento DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que establece nuevo orden de subrogancia del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en la Resolución Exenta N* 405/1116/2024, de 17 de octubre de 2024, del Servicio Nacional del Consumidor, que nombra en cargo de Alta Dirección Pública.

DÉCIMO SEXTO: EJEMPLARES.

La presente Modificación de Convenio, se suscribe en cuatro (4) ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada una de las partes.

(hay firma)
JAIME GAJARDO FALCÓN
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

(hay firma)
ÁLVARO GARCÍA HURTADO
Ministro de Economía, Fomento y Turismo





(hay firma)
RODRIGO MORA ORTEGA
Director General
Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana

(hay firma)
CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
Directora Nacional (S)
Servicio Nacional del Consumidor

2° COMUNÍCASE a las Unidades que correspondan, para la debida difusión de lo resuelto en la presente Resolución.

3° PUBLÍCASE en el portal de transparencia conforme a lo establecido por la Ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

NUMÉRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

GERARDO PÉREZ GALARCE
DIRECTOR GENERAL (S)
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA R.M



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/CF4UO4-324>