



Ley del SERNAC Financiero

Ley 20.555, D.O. 05 de diciembre del 2011.

Chile cuenta con la Ley 19.496, publicada en el D.O. con fecha 07/03/1997, que establece normas sobre Protección al Consumidor. Esta Ley tiene dentro de su historia algunas modificaciones siendo una de las más importantes las de la Ley 19.955 del 2004, donde se introdujeron temas como, ampliación de su ámbito de aplicación, convirtiéndola en norma aplicable a todos los actos de consumo; de defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores; se establecieron requisitos para constitución de asociación de consumidores; confirió derecho a retracto y estableció normas de protección en contratos de adhesión.

En la actualidad la ley contempla normas relacionadas con créditos a los consumidores, pero está restringida a operaciones de consumo en que se conceden créditos directos al consumidor. La nueva Ley es de mucho mayor amplitud y se refiere a los consumidores de productos o servicios financieros en general.

La Ley 20.555, tiene por objeto introducir nuevas modificaciones a la Ley 19.496 y a ellas nos referiremos a continuación:

1- Ideas Matrices de la modificación legal.

- a) Mejorar las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios, principalmente mejorando los canales informativos a través de internet;

- b) Ampliar las atribuciones del SERNAC para requerir información más detallada y adicionarla a la comercial básica, desarrollando estadísticas, informes, comparaciones útiles para los consumidores;
- c) Conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del SERNAC, los que solo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley 19.496 y sus modificaciones;
- d) Establecer a los organismos con competencia sectorial, la obligación de comunicar al SERNAC las resoluciones que dicten en virtud de denuncias realizadas por dicho servicio;
- e) Permitir al SERNAC la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados, donde se requiere altos conocimientos técnicos;
- f) Fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros;
- g) Crear unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

Podemos destacar, que la ley, como se infiere de las ideas matrices antes expuestas, pretende fortalecer el ejercicio de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero, ya que la ley 19.496 actual, solo trata de los derechos a los consumidores en general, dejando la regulación de temas económicos a leyes diversas, tales como la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, a nivel macro, y a leyes especiales, como Ley General de Bancos, Ley de Sociedades Anónimas, la Ley para Operaciones de Crédito de Dinero, la Ley de Impuesto de Timbre y Estampillas, entre otras, ninguna de estas teniendo el carácter garantista necesario para resguardar los derechos del consumidor de productos y servicios, sino que solamente un carácter funcional y regulatorio, es por ello que la ley pretende regular de forma detallada esta materia.

2- Derechos y deberes del Consumidor de productos financieros.

El artículo 3° de la Ley modificada dispone: "Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

- a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.
- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.
- c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.
- e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento".

3- Contratos de adhesión

La Ley introduce importantes modificaciones a los contratos de adhesión, haciendo más severa la suscripción de estos, se incorporan los nuevos artículos 17A a 17L, los que tienen por objeto que los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en dichos contratos, produzcan información clara, explícita y fidedigna a los consumidores de estos productos. A continuación va una somera referencia a cada uno de ellos:

- 1- **Artículo 17 A:** Contempla un deber de informar a los consumidores cuyas condiciones estén expresadas en estos contratos, en términos simples, el cobro de bienes y servicios ya prestados;

- 2- **Artículo 17 B:** Determina requisitos mínimos, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, deberá contener:
- a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados;
 - b) Causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador;
 - c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, causales, si las hubiere, para término anticipado por la sola voluntad del consumidor;
 - d) En el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo;
 - e) Si se cuenta o no con un servicio de atención al cliente y como se puede acceder a ellos;
 - f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley;
 - g) Se prohíbe la existencia de mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.
- 3- **Artículo 17 C:** Debe contener un resumen estandarizado de sus principales cláusulas;
- 4- **Artículo 17 D:** Obliga comunicar periódicamente y dentro del plazo de 3 días hábiles, una vez solicitado, la información referente al servicio prestado y el costo de su término anticipado;
- 5- **Artículo 17 E:** Dispone la nulidad de ciertas cláusulas contractuales (remitirse al punto 4 siguiente);
- 6- **Artículo 17 F:** Prohíbe el envío de productos o contratos que no hayan sido solicitados al domicilio o lugar de trabajo;

- 7- **Artículo 17 G:** Obliga a informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo e individual, con tipografía y características similares;
- 8- **Artículo 17 H:** Prohíbe las ventas atadas (remitirse al punto 5 siguiente);
- 9- **Artículo 17 I:** Contempla la revocación de mandato u otro acto jurídico otorgado por el consumidor para el pago automático del saldo de un determinado producto o servicio;
- 10- **Artículo 17 J:** Manda informar, al aval, fiador o codeudor de un consumidor sobre el rol, deberes, responsabilidades, medios de cobranza, etc.;
- 11- **Artículo 17 K:** Sanciona con multa de hasta 750 UTM, el incumplimiento de los artículos 17B a 17J y los reglamentos dictados para la ejecución de estos;
- 12- **Artículo 17 L:** Sanciona a la entrega de información, exigida por esta Ley, inductiva a error o publicidad engañosa, sin la cual no se hubiese contratado el servicio o producto.

4- Nulidad de cláusulas contractuales.

El artículo 17E contempla la posibilidad de solicitar la nulidad de cláusulas del contrato de adhesión. Es semejante a la posibilidad que plantea el artículo 16 de la Ley, con la diferencia que este nuevo artículo, está especialmente orientado a los contratos de adhesión relacionados con productos financieros. El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado.

5- Ventas Atadas.

El artículo 17H prohíbe expresamente las ventas atadas, entendiéndose como tal, si un producto o servicio financiero es vendido de la siguiente forma:

- a) Imponiendo o condicionando al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y
- b) No tenerlo disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

6- Suspensión del Plazo para Ejercitar Acciones Judiciales.

Como sabemos la actual Ley en el artículo 26 dispone de un plazo de 6 meses para ejercer las acciones que buscan perseguir la responsabilidad derivada de la contravención a la misma. La ley intercala un inciso 2° al artículo 26 en virtud del cual, el plazo de 6 meses para ejercer las acciones contempladas en la ley, se suspende cuando el consumidor interponga un reclamo ante el SERNAC y seguirá corriendo cuando se resuelva dicho reclamo.

7- Del Sello SERNAC

El SERNAC deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y cumplan con ciertas condiciones. Por consiguiente se entiende que dicho sello no es obligatorio, pero está destinado a privilegiar a ciertos prestadores de servicios, como un certificado de prestigio. Se otorgará, para quien cumple con los siguientes requisitos:

- a) Que el SERNAC constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;
- b) Que cuenten con un servicio de atención al cliente;

- c) Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión.

Los siguientes productos y servicios financieros podrán obtener el sello SERNAC sometiendo sus contratos de adhesión a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor:

- a) Tarjetas de crédito y de débito.
- b) Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.
- c) Cuentas de ahorro.
- d) Créditos hipotecarios.
- e) Créditos de consumo.
- f) Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros.
- g) Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.

Este sello podrá revocarse mediante resolución exenta del director Nacional del SERNAC.

8- Solución de Controversias.

Se crea un mecanismo de solución de controversias, a través de un mediador o un árbitro financiero, se contempla como uno de los requisitos para obtener al sello SERNAC, en los casos previstos en el numeral 7° letra c) de este

texto, además, se regula detalladamente el procedimiento de elección y actuación de dicha institución.

9- Reglamentos.

Se contempla la dictación de reglamentos por parte del Ministerio de Economía, con el objeto de regularizar las disposiciones de esta ley. Deben dictarse dentro de un mes desde la entrada en vigencia de la ley.

10- Departamento de Protección al Consumidor Financiero.

Con el objeto de resguardar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley se crear el “Departamento de Protección al Consumidor Financiero”.

11- Adecuaciones de Contratos Vigentes.

Las entidades quienes va dirigida esta ley, es decir toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros, deberán a su costa, modificar los contratos de adhesión que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de la misma, para adecuarlos a sus disposiciones, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior. Para ello deberán enviar a los consumidores por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el plazo de noventa días contado desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.

12- Vigencia.

Las normas de la Ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1° de julio de 2012. Esta última dice relación con el tiempo que el SERNAC tiene para resolver de la solicitud del sello SERNAC y la consecuencia de no respetar dicho plazo. Por consiguiente, salvo lo antes expresado, su vigencia será desde el 04 de Marzo de 2012.

Conclusión.

Según lo antes dicho entendemos que esta ley, siguiendo la línea garantista de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, adiciona y regulariza ciertos temas que, por su carácter técnico, no se habían tocado o bien se había hecho de forma muy superficial. Se genera así, a través de la fiscalización, una seguridad mayor para los derechos de los consumidores, que contando con la protección y una información más acabada y fidedigna de los productos y servicios potencialmente adquiridos, puedan elegir y exigir en base a sus derechos. Se puede preveer una activa participación de los “consumidores de servicios financieros”, esto es, de quienes han obtenido financiamiento y préstamos para la adquisición de bienes y servicios. Parece bastante exigente la normativa que se implementa pero habrá que esperar la dictación de los reglamentos, los cuales seguramente aclararán diversas dudas que hoy pueden presentarse de la sola lectura de la ley. La creación de los contratos con “SELLO SERNAC” del Departamento de Consumidor Financiero, sugiere que existirá una activa participación del Estado en la defensa de los consumidores que contraen créditos o financiamiento en su actividad cotidiana o normal.

Santiago, 05 de Diciembre de 2011

Fernando Hurtado M. – Felipe Jorquera L.



Almirante Lorenzo Gotuzzo 96, oficina 63.
Santiago – Chile

Código Postal
8340666

Teléfono: 56 (2) 954 7520