

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO SOBRE EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo informa el proyecto de ley, de origen en un Mensaje, **en tercer trámite constitucional** y con urgencia calificada de **discusión inmediata**, que trata sobre la materia individualizada en el epígrafe.

En este trámite, la Comisión contó con la asistencia de los señores Tomás Flores Jaña, Subsecretario; Eduardo Escalona, Jefe de la División Jurídica, y Alejandro Arriagada, asesor legislativo, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Por acuerdo de fecha 8 de noviembre del año en curso y en virtud de lo señalado en el artículo 119 del Reglamento, la Sala de esta Cámara dispuso el envío a esta Comisión del proyecto en informe, devuelto por el Senado en tercer trámite constitucional, con el fin de que se pronuncie acerca de los alcances de las modificaciones introducidas por aquél, recomendando su aprobación o rechazo.

Se hace presente que para el tratamiento del articulado se va a tomar como referencia la numeración dada por la Cámara, seguida de la del Senado entre paréntesis.

La Comisión estimó conveniente recomendar el **rechazo** de las modificaciones introducidas por el Senado, por cuatro votos en contra de los diputados señores Ceroni, Chahín, Tuma y Vallespín, y tres abstenciones, de la diputada Zalaquett y de los diputados Edwards y Velásquez.

ARTÍCULO 1°

Nuevo número 1

Incorporado por el Senado, consagra los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, tales como recibir la información del costo total del producto o servicio financiero, ser informado por escrito de las razones del rechazo en la contratación de éste; conocer las condiciones objetivas que el proveedor de tal servicio establece, la oportuna

liberación de las garantías y la liquidación total del crédito con su solo requerimiento (artículo 3° de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. En adelante las referencias de articulado se entenderán hechas a esta ley).

Nuevo número 2

Suprime una mención al artículo 55 ya derogado, número que este proyecto usa para una nueva norma. Se trata de una simple adecuación de texto, para evitar errores.

Número 1 (actual 3)

El Senado establece nuevas obligaciones para los proveedores de productos y servicios financieros, debiendo expresar sus contratos de adhesión en términos simples (artículo 17 A), con indicación del precio total de la operación, sus costos, periodicidad y sus mecanismos de reajuste; con un desglose de todos los costos, cargos, comisiones y tarifas que expliquen el valor del servicio prestado; las causales que darán termino anticipado del contrato y su duración (artículo 17 B); además de indicar si la institución cuenta con servicio al cliente y señalar su funcionamiento (artículo 17 B letra e).

En la contratación de productos o servicios financieros que importe la contratación de otros productos conexos, deberá estipularse cuáles son obligatorios y cuáles no, debiendo ser aprobados expresa y separadamente por el consumidor.

En el proyecto se prohíben los mandatos en blanco que no admitan revocación por parte del consumidor (artículo 17 B letra g). Se prohíbe además la venta atada de productos, que es aquella que impone la contratación de otros servicios adicionales especiales o conexos.

Se elimina, sin embargo, la referencia a que el silencio del consumidor no obsta a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato. El Ejecutivo explica que esto se debe a que ya existe como regla general en el artículo 16.

Establece determinada información como obligatoria, la cual deberá estar contenida en una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y sus cotizaciones, la duración de la cotización, sus precios y condiciones (artículo 17 C). Además, establece la obligación de informar al consumidor a su requerimiento, en un plazo máximo de tres días, la información referente al servicio prestado.

Los proveedores no podrán ahora efectuar cambios en los contratos, ni a favor ni en contra, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico con que se use el servicio, por ejemplo la tarjeta plástica. Además, se fija un precio único de salida.

Se aumenta de diez días a diez días hábiles el plazo para considerar que un proveedor de créditos ha retrasado el término de contratos de este tipo.

También se obliga a otorgar la escritura de cancelación de hipotecas, una vez que estén todas las obligaciones extinguidas, con un plazo que se reduce de 30 a 15 días para extender la escritura de cancelación. El Senado impide que los proveedores que ofrezcan el pago automático de cuenta lo restrinjan a que sea en su misma institución (artículo 17 D).

El artículo 17 F suprime la prohibición aprobada por la Cámara a la venta directa de productos financieros en la vía pública, en recintos educativos o de concurrencia habitual de adultos mayores, pues atentaría contra la libre elección de los adultos.

La modificación del Senado exige para los créditos que la publicidad informe la carga anual equivalente con un tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia (artículo 17 G). La letra siguiente, en tanto, agrega entre los casos de ventas atadas prohibidas, la que condiciona (y no sólo la que imponga) al consumidor la contratación de otros productos o servicios.

Entre las supresiones del artículo 16 sexies, reemplazado por el artículo 17 H del Senado, se cuenta la de la resciliación como caso en que no se puede efectuar cambios en los precios o tasas de un producto, además de la eliminación del siguiente inciso: "Los proveedores tampoco podrán cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos."

Se establece que debe ser informados por medio de una ficha explicativa, a las personas, que actúen como aval, fiador o codeudor solidario, según el caso, con sus deberes y obligaciones, medios de cobranza, etc. Art. 17 J).

Cabe señalar que el artículo 16 quáter aprobado por la Cámara fue disgregado: en el 17 K su inciso primero, y en el 17 B sus incisos segundo y tercero. El antiguo inciso segundo es modificado en resguardo de la debida independencia del Poder Judicial, pues no le impone una voluntad sancionatoria al juez.

Número 2

Suprimido por el Senado, pues su contenido se desglosó en el número 1 (actual 3).

Número 3 (actual 4)

El Senado incorpora la suspensión del plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, cuando el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso.

Número 4 (actual 5)

No tiene enmiendas.

Número 5 (actual 6)

Con la modificación del Senado, aquellos contratos de adhesión que cumplan con los requisitos establecidos en el proyecto, se les certificará con el sello Sernac. Se otorgará en la medida que tales contratos se ajusten a los requisitos legales y reglamentarios revisados por Sernac, que cuenten con servicio de atención al cliente de alcance nacional y con un sistema de solución de controversias autónomo y eficiente, que permita al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, incluso sin acudir previamente al señalado servicio de atención al cliente (artículos 55 al 55 D).

El incorporado artículo 55 C señala como una de las causas de pérdida del sello Sernac, haber sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores, lo cual genera dudas de constitucionalidad en la Comisión. La revocación del sello será por resolución exenta del Director del Sernac y no existía en el proyecto aprobado por la Cámara.

Produce resistencia la inexistencia de una multa mínima en el artículo 55 D, que consagra 1.000 U.T.M. como la máxima. La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. También provoca reparos que en el proyecto los consumidores no tengan la facultad de reclamar ni de opinar sobre el otorgamiento de un sello Sernac.

Con todo, la Cámara había aprobado que el sello Sernac se adjudicara contrato por contrato, en tanto el Senado evita que se publicite este sello para la institución, si no lo obtuvo para todos sus contratos (artículo 55 inciso 2°).

El proyecto establece la obligación de certificación para determinados productos y servicios financieros, como las tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito, cuentas de ahorro, créditos de consumo, créditos hipotecarios, las condiciones generales y particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, y en general, los asociados a los productos y servicios señalados anteriormente.

El Sernac tendrá plazos para pronunciarse de la solicitud de otorgamiento de sello. De no pronunciarse, se entenderá aprobado, sin perjuicio de la naturaleza revocable que tiene tal acto. Ante la modificación de tal contrato certificado, se deberá someter nuevamente al proceso de certificación ante el Sernac.

El servicio de atención al cliente será gratuito para el consumidor que suscriba un contrato que cuente con el sello Sernac, el cual una vez en conocimiento de un reclamo o queja, tendrá un plazo de 10 días para pronunciarse sobre la propuesta de solución (artículo 56).

De no aceptar tal propuesta, el consumidor podrá recurrir al mediador o árbitro financiero en su caso, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que le confiere la ley al tribunal competente.

El Senado introduce las figuras del mediador y del árbitro financiero, quienes estarán inscritos en una nómina elaborada por el Sernac, cumpliendo determinados requisitos. Estos serán elegidos de común acuerdo por el proveedor y consumidor y, en su defecto, serán designados por el Sernac. El pago de los honorarios será de cargo del proveedor, quien pagará de acuerdo a un arancel fijado por el Sernac.

El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo de una controversia, que no excedan de 100 UF. El árbitro financiero por su parte, podrá conocer controversias cuya cuantía supere las 100 UF. Ambos tendrán un plazo de 3 días para aceptar su encargo y plazos para presentar propuestas de acuerdo y pronunciarse sobre el asunto.

El árbitro financiero se sujetará a las reglas de los árbitros de derecho con facultades de arbitrador. El procedimiento se llevará a cabo mediante audiencias, pudiendo comparecer personalmente o representado, según el caso, para garantizar el derecho a defensa del consumidor. La sentencia será susceptible del recurso de apelación, dentro de los 5 días hábiles desde la notificación de la sentencia (artículo 56 E) y deberá cumplirse dentro de 15 días vencido que sea el plazo para interponer recursos.

Número 6 (actual 7)

El Senado agrega la obligación de información de los servicios de atención al cliente, a los proveedores financieros, trimestralmente, de los reclamos interpuestos, mediaciones efectuadas y sentencias definitivas de árbitros financieros.

De no cumplirse lo acordado en la propuesta del mediador o la sentencia del árbitro financiero, el consumidor podrá denunciarlo ante la autoridad judicial correspondiente para su cumplimiento y sanción.

Los proveedores deberán aportar la información solicitada y que diga relación con la información básica comercial, tanto documentación escrita como antecedentes relacionados. Esto no obsta al derecho a requerir información o a exhibir documentación de acuerdo con las reglas de las medidas precautorias y las normas que rigen los medios de prueba del Código de Procedimiento Civil.

Número 7 (actual 8)

Sustituye el texto “resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior” por “resoluciones que impongan sanciones”.

Número 8 (actual 9)

Intercala, en el inciso segundo que agrega al artículo 59, a continuación de la expresión “ley N° 18.575,”, lo siguiente: “cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001,”.

Número 9 (actual 10)

Otorga la calidad de ministro de fe a determinados funcionarios del Sernac, según su grado y cargo, quienes solo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley. Los hechos certificados, constituirán una presunción legal en los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

Número 10 (actual 11)

El Senado modifica la redacción del artículo 62, reduciendo los plazos para que los proveedores modifiquen los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia de los reglamentos que se dictarán en esta materia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículos primero, segundo, tercero y quinto (actual cuarto)

Establecen modificaciones formales.

Artículo cuarto

Elimina el siguiente texto aprobado por la Cámara: “Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.”

Artículo sexto (actual quinto)

Disminuye de seis meses a un mes el plazo para dictar los reglamentos necesarios.

Nuevo artículo sexto

Obliga a las instituciones financieras, establecimientos comerciales y otros a modificar a su costa los contratos de adhesión suscritos con anterioridad a la vigencia de esta ley, sin afectar la esencia de los derechos adquiridos por el régimen legal anterior.

Deberán, además, enviar a los consumidores un detalle de las modificaciones dentro de 90 días desde la entrada en vigencia de la ley.

Artículo séptimo

Se establece como excepción a la entrada en vigencia de esta ley el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.

Se designó Diputado Informante al señor **EDWARDS**, don José Manuel.

Sala de la Comisión, a 8 de noviembre de 2011.

Acordado en sesión de fecha 8 de noviembre de 2011, con la asistencia de las diputadas señoras Zalaquett, doña Mónica, y Saa, doña María Antonieta, y de los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahín, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Kort, don Issa; Montes, don Carlos; Sauerbaum, don Frank; Tuma, don Joaquín; Vallespín, don Patricio; Van Rysselberghe, don Enrique, y Velásquez, don Pedro.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Abogado Secretario de la Comisión.