

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA RECAÍDO EN 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.

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Hacienda informa el proyecto de ley mencionado en el epígrafe, en cumplimiento del inciso segundo del artículo 17 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional y conforme a lo dispuesto en los artículos 220 y siguientes del Reglamento de la Corporación.

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

1.- Origen y urgencia

La iniciativa tuvo su origen en la Cámara de Diputados por un mensaje de S.E. el Presidente de la República, calificada de “suma” urgencia para su tramitación legislativa.

2.- Disposiciones o indicaciones rechazadas

- Indicación del Diputado señor Lorenzini para modificar el artículo 16 quinquies.
- Indicación de los Diputados señores Auth y Jaramillo para modificar el artículo 16 quinquies.
- Indicación del Ejecutivo que agrega un artículo 16 sexies.
- Dos indicaciones del Diputado señor Montes que modifica el artículo 16 sexies.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles para reemplazar el inciso tercero del artículo 50 A de la ley N° 19.496.
- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles para eliminar los artículos 52 y 53 de la ley N° 19.496.

- Indicación de los Diputados señores Auth y Jaramillo para agregar en el artículo 55 propuesto un inciso final.

- Indicación de los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Sauerbaum para reemplazar el artículo 59 bis propuesto.

- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Lorenzini, Robles y Velásquez para agregar un numeral 5 al artículo 62.

3.- Disposiciones que no fueron aprobadas por unanimidad

- Indicación de los Diputados señores Auth, Godoy, Jaramillo, Monckeberg, don Nicolás; Ortiz y Velásquez para reemplazar en la letra b) del artículo 16 quinquies del texto propuesto, el vocablo “oferta” por “venta”.

- Indicación de los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, para agregar un nuevo artículo 16 sexies.

- Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles modificar el artículo 26 de la ley N° 19.496.

4.- Indicaciones declaradas inadmisibles

- Del Diputado señor Lorenzini para agregar un nuevo artículo segundo.

- Del Diputado señor Montes para modificar el artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda.

5.- Se designó Diputado Informante al señor VON MÜHLENBROCK, don GASTÓN.

*

*

*

Asistieron a la Comisión durante el estudio del proyecto los señores Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo; Juan Antonio Peribonio, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Lucas Del Villar, Subdirector del Sernac; Carlos Budnevich, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; Eduardo Escalona, Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; José Miguel Zavala, Director de Estudios y Análisis Financiero de la SBIF, y Alejandro Arriagada, Asesor Legislativo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Concurrieron además los señores Alejandro Alarcón, Gerente General; José Manuel Montes, Fiscal y Raúl Lecaros, Asesor, todos de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., y las señoras María Eugenia Espinoza, Presidenta; Giovanna Santoro, Vicepresidenta y el señor Alejandro Cooper, Director, todos del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local.

El propósito de la iniciativa consiste en perfeccionar la normativa vigente en el ámbito de la industria financiera de manera que los consumidores puedan evaluar los productos y servicios disponibles en el mercado con mayor información y consigan proteger de mejor manera sus derechos, reforzando, además, el rol del Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando los mecanismos de orientación y control del servicio.

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos, con fecha 2 de agosto de 2010, especifica que por el artículo primero transitorio se incrementa la dotación máxima del SERNAC en 23 cupos, entre los cuales, en la Planta de Directivos, se crea un cargo de jefe de división grado 4° EUS, y dos cargos de jefes de departamentos, grado 5° EUS. El resto corresponden a 20 cupos de profesionales. Dichos cupos podrán reasignarse desde otros Programas de la Partida.

El costo fiscal total anual máximo estimado para esta iniciativa es de \$ 463.180 miles, de los cuales \$ 446.680 miles corresponden a personal, y \$ 16.500 miles a bienes de consumo, los que serán financiados durante el año 2010 con cargo al presupuesto de la Partida Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y en lo que faltare, con cargo a la partida presupuestaria Tesoro Público. Asimismo, en los años siguientes será financiado con cargo al presupuesto regular del SERNAC.

El informe complementario de fecha 13 de octubre de 2010, se refiere a la indicación que amplía la opción en cuanto al grado de la EUS que podrán tener los directivos y profesionales que actúen de ministros de fe en el caso de las regiones en que el grado 6° EUS o inferior sólo corresponda al Director Regional.

Dadas las modificaciones reseñadas, el costo fiscal total anual máximo para esta iniciativa totaliza \$ 1.080.520 miles, de los cuales para gastos en personal se consideran \$ 695.775 miles, para bienes y servicios \$282.381 miles y para Activos no Financieros, la diferencia por \$ 102.364 miles. Todo lo anterior, representa un gasto adicional respecto del informe original de \$ 617.340 miles.

Mediante informe complementario de fecha 14 de diciembre de 2010, se señala, en relación con la indicación sobre los contratos de adhesión en el mercado de servicios financieros, que el incumplimiento de las obligaciones que contempla será sancionado con multa de hasta 750 UTM, que podría generar mayores ingresos fiscales del orden de los \$ 526 millones al año.

En el **debate de la Comisión** el señor Juan Andrés Fontaine, manifestó que la iniciativa en comento constituye un elemento esencial del programa del actual Gobierno, que parte de reconocer el hecho de que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, muchos de ellos sofisticados y complejos, como son los productos financieros y de telecomunicaciones, lo cual, si bien es un hecho muy positivo, genera asimetrías de información que exponen a los consumidores a ser víctimas de aprovechamiento o abuso de parte de los proveedores.

Añadió que, frente a ello, la actual Ley de Protección del Consumidor (LPC) es insuficiente, particularmente cuando se trata de productos o servicios que cuentan con una legislación sectorial, respecto de la cual aquélla actúa en forma supletoria.

Por esa razón, el proyecto de ley modifica la LPC, disponiendo un mejor acceso de los consumidores a toda información relevante y fortaleciendo su capacidad de defensa ante infracciones a ella. Específicamente, la iniciativa otorga al Sernac un claro mandato para velar por los derechos del consumidor en una amplia gama de bienes y servicios que incluyen aquéllos cubiertos por leyes especiales, como son los productos financieros y de telecomunicaciones, aclarando así cualquier ambigüedad que pudiera estimarse que existe sobre la materia.

Agregó el señor Ministro que los consumidores beneficiados son principal, pero no exclusivamente, los de servicios regulados como los financieros, de telecomunicaciones y de transportes, entre otros, destacando que aproximadamente un 67% de los hogares urbanos tiene algún tipo de deuda y, en general, muchos de los deudores no tienen educación suficiente para entender todas las complejidades de los productos financieros tal cual se ofrecen hoy en el mercado. En materia de servicios de telecomunicaciones, actualmente existen en el país 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y, según los últimos datos del INE, alrededor de 19 millones de abonados a telefonía celular.

Como se dijera, la complejidad de estos servicios genera abusos de los proveedores, que se expresan en reclamos de los usuarios al Sernac, constituyendo éstos casi la mitad de las quejas que anualmente recibe dicho Servicio. En efecto, entre enero y mayo de 2010, se registraron 13.636 reclamos contra el mercado financiero (22% del total), 65

por ciento de ellos referidos a tarjetas de crédito del retail, 26 por ciento a bancos y 9 por ciento a otras materias.

Las causas más frecuentes de reclamos en materia de servicios financieros se refieren a cobros indebidos (40%), incumplimiento en las condiciones contratadas (14%), y mala calidad del servicio (14%), principalmente a dificultades para cerrar las cuentas bancarias. También hay reclamos por falta de información oportuna en las condiciones relevantes del servicio y cobranzas extrajudiciales abusivas. En materia de telecomunicaciones, el 23% de los reclamos se refieren a la mala calidad del servicio; 16% al incumplimiento de las condiciones contratadas; 13% a cargos no consentidos por el consumidor; 12% a facturación excesiva o no justificada, y 7% a falta de información veraz y oportuna. Finalmente, en materia de transporte, 76% de los reclamos se refieren a obligaciones del proveedor y 22% a derechos del consumidor (falta de información veraz y oportuna, cargos no consentidos, etcétera).

Con todo, entre mayo y octubre del presente año, después de la presentación del proyecto en comento y de la publicación del listado de cláusulas abusivas por parte del Sernac, se ha registrado un aumento del 15% en el número de reclamos contra bancos y casas comerciales, como también un aumento de los casos respondidos por éstos y de las respuestas positivas entregadas a los usuarios, lo cual demuestra que el debate sobre estas materias ha provocado ya efectos reales en la atención de los clientes de servicios financieros.

En cuanto al contenido del proyecto, detalló el Ministro señor Fontaine que éste crea al interior del Sernac una división especializada en la supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, de telecomunicaciones y transportes; precisa la información mínima que han de contener los contratos de adhesión de servicios financieros (modificación introducida en la Comisión de Economía, que recoge gran parte del debate generado en ella); crea el Sello Sernac, mediante el cual se certifica el cumplimiento de la LPC en la redacción de los respectivos contratos (básicamente, la inclusión en ellos de la información mínima exigida); faculta al Gobierno para dictar los reglamentos que faciliten la ejecución de la ley así modificada y, tratándose de materias financieras, establece qué reglamentos específicos deben dictarse; confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Sernac, para que puedan certificar las infracciones a la LPC y sus atestados sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del Sernac para que pueda pedir información y entregarla a los consumidores para que tomen decisiones informadas, y promueve la publicación de los precios de los productos que se ofrezcan en páginas web.

Así, entonces, el rol del Sernac será informar a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promover la conciliación

entre éstos y los proveedores, pudiendo, en caso que ello no ocurra, derivar los casos a los reguladores sectoriales o a los tribunales, e incluso hacerse parte en las acciones colectivas que se ejerzan.

Justificó el Secretario de Estado la necesidad de dar el carácter de ministro de fe a los principales funcionarios del Sernac en la circunstancia de que este servicio no impone multas, sino que denuncia eventualmente las infracciones de la LPC a los tribunales, por lo que se ha considerado crucial que aquéllos puedan certificar la comisión de dichas infracciones, ya que muchas de ellas son de naturaleza temporal y no dejan rastro. Por lo demás, la institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales, habiendo muchos entes fiscalizadores que cuentan con tal atributo.

Con respecto a las modificaciones que el proyecto introduce en la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, destaca, en primer lugar, la incorporación de los nuevos artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, que especifican la información mínima que deben contener los contratos de adhesión de productos financieros y sancionan el incumplimiento de esta exigencia con multas de hasta 750 UTM y declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la normativa.

Recordó que el artículo 16 establece la lista de cláusulas que se consideran nulas y que el Sernac ha llamado abusivas en su reciente denuncia. En cambio, el 16 bis establece que los contratos deben contener cierto tipo de información: desglose pormenorizado de cargos, tasas, comisiones, etcétera; causales que dan lugar al término anticipado del contrato; información que se debe proporcionar en el caso de productos que se venden conjuntamente; sistema de atención de reclamos con que cuenta el proveedor; mecanismo de ajuste de tarifas basado en condiciones objetivas verificables por el consumidor. El artículo 16 ter, en tanto, dispone que la institución crediticia provea información periódica a sus clientes sobre el costo del servicio, a través del cálculo de la tasa de interés equivalente, que reúne en ella todos los cobros anteriores; y sobre el costo de poner término a un contrato de plazo indefinido (como, por ejemplo, el prepago de un crédito), de manera que el cliente, teniendo en cuenta las otras opciones que le ofrece el mercado, pueda tomar la decisión de contratar con otra institución.

Finalmente, el incumplimiento de todo lo anterior se sanciona con multas y da lugar a la declaración de nulidad de las cláusulas que infrinjan la ley, pudiendo el juez ordenar su reemplazo o eliminación (art. 16 quáter).

En segundo lugar, destacó la incorporación del artículo 16 quinquies, el cual establece ciertas condiciones para la promoción de productos financieros, prohibiendo el envío de productos no solicitados a

domicilio (como tarjetas de crédito preaprobadas, por ejemplo) y la oferta de los mismos en la vía pública y en espacios educacionales o de concurrencia de adultos mayores. Esta modificación tiene por objeto precaver un exceso de oferta que pueda conducir al sobreendeudamiento de las personas.

En tercer lugar, el proyecto modifica el artículo 30 de la LPC, obligando a publicar los precios de productos que se publiciten en páginas web.

En cuarto lugar, se agrega un nuevo artículo 55, que regula el otorgamiento del Sello Sernac, a través del cual este Servicio constata que los contratos de adhesión ofrecidos por las instituciones financieras cumplen con lo dispuesto en la LPC y que cuentan con un sistema imparcial de defensor del cliente, el cual ha sido utilizado con muy buenos resultados en España y aplicado en forma muy limitada en Chile, esperándose que su inclusión en la ley permita extender su funcionamiento.

Por otra parte, se modifica el artículo 58, disponiendo que el Sernac fomentará la educación de los consumidores en materias financieras y ampliando la información que el Servicio puede solicitar a los proveedores financieros o de otro tipo.

Asimismo, el artículo 58 bis señala los cargos que invertirán el carácter de ministros de fe. Se trata de aquellos funcionarios de grado igual o superior al 8º de la Escala Única de Sueldos.

En tanto, el artículo 62 trata de la dictación de los reglamentos que faciliten y promuevan la LPC, los cuales deberán ser suscritos por el Presidente de la República, por el Ministro de Economía y, tratándose de materias financieras, por el Ministro de Hacienda, previa consulta no vinculante con la SBIF o la SVS, según los casos. Se establece, no obstante, que dichos reglamentos no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades financieras ni regular materias que correspondan a funciones o atribuciones del Banco Central.

El artículo 2º del proyecto modifica la planta del Sernac creando un cargo de jefe de división (de servicios regulados) y dos de jefe de departamento (uno para el área financiera y otro para el área de telecomunicaciones); y el artículo 1º transitorio amplía la dotación máxima (de 76 funcionarios) en 23 cupos, los que sumados a los cargos servidos actualmente a honorarios harían un total aproximado de 50.

Por último, se fijan seis meses de plazo para dictar los reglamentos a que se refiere el artículo 62 de la LPC.

Agregó el Ministro señor Fontaine que la iniciativa salió de la Comisión de Economía sin referirse explícitamente al problema de las

ventas atadas, por considerar el Ejecutivo que el grueso de esa materia estaba ya tratado al establecerse precisión respecto de cómo se ajustan los cargos que pudiera hacer una institución financiera por los distintos servicios que ofrece, ya sea en conjunto o separadamente. Pero, con motivo de la polémica generada en torno al tema, se estimó conveniente hacer una precisión al respecto, para lo cual el Ejecutivo ha formulado una indicación que introduce en la LPC un nuevo artículo 16 sexies.

Esta nueva disposición autoriza la venta de dos o más productos financieros en forma simultánea sólo si se cumplen ciertas condiciones, de modo tal que, en caso de infracción, la venta conjunta se consideraría atada y quedaría proscrita. Las condiciones para que la venta simultánea sea válida son las siguientes:

1. Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores. No se pueden ofrecer separadamente, por ejemplo, línea de crédito y cuenta corriente, o crédito hipotecario y seguro de desgravamen, pero sí cuenta corriente y crédito hipotecario.

2. Se deberá informar claramente las condiciones de precios y tarifas de los productos, incluidos sus cambios si el cliente decide poner término a uno de ellos. Asimismo, se deberá informar los precios y condiciones de los mismos productos en el caso que se contraten separadamente. Además, en caso de cierre de alguno de los productos por causas no imputables al consumidor, se prohíbe al proveedor cambiar las condiciones de precios y tarifas de los restantes productos.

Finalmente, se sanciona también con multa de hasta 750 UTM el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

El señor Carlos Budnevich hizo presente que las resoluciones números 3.513 y 3.514, lejos de derogar una norma, establecieron una nueva normativa que protege a los consumidores. Así, por ejemplo, la SBIF reconoce la existencia de muchas cláusulas abusivas detectadas por el Sernac. Asimismo, acepta la posibilidad de venta conjunta de créditos hipotecarios y otros productos, bajo ciertas condiciones. También permite que el cliente elija libremente la opción de extender la garantía hipotecaria a todas sus obligaciones, de modo que, una vez pagado el crédito que dio origen a la hipoteca, puede alzar ésta y disponer del inmueble liberado.

Además, esta normativa contempla diversos mecanismos de expresión del consentimiento, porque si éste tuviera que manifestarse necesariamente a través de la firma del cliente cuando suben las tarifas, por ejemplo, se produciría un caos, considerando que hoy existen 2,5 millones

de tarjetas de débito, 2,6 millones de cuentas corrientes y 4,6 millones de tarjetas de crédito bancarias.

Por otra parte, en materia de tasas de interés de líneas de crédito, la SBIF ha exigido que ellas se fijen de manera objetiva y transparente, a través de métodos vinculados a medios de información masivos independientes. La normativa exige también el consentimiento del cliente para que un banco le amplíe su línea de crédito y fija un mecanismo de cierre de productos y cambio de tarifas.

Con respecto a la venta conjunta de créditos hipotecarios y otros productos financieros, señaló que en un principio la SBIF la prohibió. Sin embargo, más tarde se dio cuenta de que podría haber situaciones en que el consumidor se viera beneficiado. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se ofrece al cliente un crédito con tasa rebajada en conjunto con una cuenta corriente de pago, donde la suma del dividendo más la comisión asociada a ésta resulta inferior al dividendo solo. Por eso, junto con autorizar estas operaciones, la SBIF está fiscalizando hoy que, además de la venta conjunta, los bancos ofrezcan el crédito hipotecario solo; que la venta conjunta genere un beneficio para el cliente, y que se informe a los clientes sobre este beneficio.

En cuanto a la necesidad de perfeccionar el mercado hipotecario estableciendo condiciones de mayor competitividad, informó el Superintendente que en el último tiempo la SBIF ha introducido tres grandes cambios que contribuyen a otorgar mayor movilidad al cliente. El primero fue autorizar la venta conjunta de créditos hipotecarios y cuentas de pago en la medida que beneficie al consumidor y que otros oferentes de crédito puedan competir entregando mejores condiciones de tasa de interés. El segundo fue hacer voluntaria la cláusula de garantía general, lo cual hace mucho más fácil para el cliente salir del banco una vez pagada su obligación hipotecaria. El tercero fue normar los prepagos, estableciendo que los bancos deben informar sus políticas de pago anticipado y refinanciamiento de créditos hipotecarios, e incluir una cláusula obligatoria relativa a la comisión por pago anticipado en operaciones que excedan las 5.000 UF (las que según la ley N° 18.010 tienen costo de prepagó libre). Se estableció además un plazo de hasta siete días para la evaluación y aprobación de las cartas de resguardo, que es el instrumento a través del cual se alza la garantía hipotecaria constituida por un cliente que decide trasladarse a otro banco y que debe presentar éste. Hay, con todo, otras medidas que afectan el prepagó, pero que no dependen de la SBIF, como es el caso de los costos de tasación, los gatos notariales, etcétera.

Con respecto a las operaciones con tarjeta de crédito, señaló que, a partir del uso del pinpass, los reclamos relativos a ellas se han reducido a un tercio de los que se registraban antes. En cuanto a los seguros asociados, aclaró que éstos no son sólo seguros de fraude, sino que pueden cubrir

distintos riesgos y por ello su precio puede no haber sufrido variaciones. En todo caso, advirtió que la regulación de esta materia, si bien compete en parte a la SBIF, depende en mayor medida de la SVS.

Finalmente, aseguró que la SBIF respalda el proyecto en comento, puesto que apunta a aumentar la protección al consumidor, tal como ha hecho la normativa dictada por ese organismo.

Por su parte, el señor Ministro de Economía se hizo cargo de diversas consultas formuladas por los Diputados de la Comisión puntualizando que el proyecto tiende a solucionar los problemas detectados a partir de los reclamos recibidos por el Sernac, en primer lugar, mediante la incorporación en la LPC de la figura de los ministros de fe, que tienen la misión de certificar las infracciones a ella, como puede ser la venta conjunta de productos financieros fuera de los casos autorizados.

Destacó que las cláusulas abusivas denunciadas por el Sernac constituyen infracciones a una normativa vigente desde el año 2004 y que no había dado lugar hasta ahora a una acción como la emprendida en esta oportunidad. En ese sentido, el proyecto no innova, pero agrega un conjunto de exigencias que deberán cumplir los proveedores de servicios financieros para posibilitar la obtención del Sello Sernac, que es una acción preventiva destinada a verificar que los contratos de adhesión respeten la LPC y constituye el mejor resguardo contra las cláusulas abusivas. Ello, sin perjuicio de que en caso de abusos durante la ejecución de los contratos exista un mecanismo de defensoría del cliente, que es una opción adicional a la mediación ya existente, independiente además de la vía de reclamo judicial.

Argumentó el Ministro que de esa manera se cubre razonablemente bien el tema de las quejas, pero se ha tenido cuidado también de no impedir, a través de la regulación de las ventas atadas, que se puedan transferir al consumidor los beneficios de la venta conjunta de productos que tienen economías de ámbito. En tal sentido, obligar a vender dos productos por separado al mismo precio que si se vendieran en conjunto frustraría ese propósito.

También se ha tenido cuidado de no desalentar el ofrecimiento de contratos de largo plazo que se produciría al tratar de impedir los cobros por término anticipado de un determinado producto o servicio, pues ello estimularía la celebración de contratos de corto plazo, obligando a renovar éstos con los consiguientes costos adicionales para los usuarios.

Reconoció el Ministro señor Fontaine que el proyecto no corrige todos los problemas planteados en materia de servicios financieros, ya que no modifica ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, por ejemplo.

Tampoco aborda lo que en el debate público se ha denominado la portabilidad de las garantías, que es un tema muy importante relacionado con el prepago o la repactación de deudas y que, en parte se está trabajando a través de las sociedades de garantías recíprocas creadas por la Corfo, sistema todavía incipiente, pero que está empezando a crecer y que el Ejecutivo está revisando para ver si se pueden hacer otras modificaciones a través, naturalmente, de otro proyecto de ley.

Para terminar, señaló que el bajo monto de los ingresos fiscales que se estima pueda generar esta iniciativa, refleja el propósito de que la ley se cumpla y que no sea necesario aplicar las multas que ella establece, porque lo que interesa es que con esto ganen los consumidores y no el Estado.

El señor Juan Peribonio manifestó que el 75% de los reclamos de los consumidores se concentran en el mercado financiero, en el mercado de las telecomunicaciones y en el “retail”.

A propósito de lo anterior, se observan 2 grandes debilidades que actualmente existen en la legislación: en primer lugar, la exigua información que reciben los consumidores y la escasa obligación de los proveedores y empresas de entregar dicha información y, en segundo lugar, la falta de herramientas y facultades del Servicio para hacer exigibles los derechos y principios contenidos en la ley N° 19.496.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor estimó que el proyecto en discusión aborda adecuadamente ambas temáticas. Con respecto a la escasez de información, el artículo 16 bis obliga a las empresas, de una manera robusta y sistemática, a entregar la información allí contenida. Asimismo, el artículo 16 ter obliga a las empresas a entregar información relacionada con el precio total pagado por los servicios contratados y el costo total que implica ponerles término, las cuales constituyen herramientas de información relevantes para el consumidor al momento de la toma de decisiones. De la misma manera, el proyecto incluye, en el inciso cuarto del nuevo artículo 30, la obligación de las empresas de publicar sus precios en internet, situación que hasta el día de hoy no se cumple por todos los proveedores, ni se exige en la legislación.

Por otra parte, el inciso final del actual artículo 58 permite al Sernac solicitar a las empresas sólo lo que se denomina la “información básica comercial”, el Servicio no puede pedir información detallada, y las empresas pueden entregarla hasta en 35 días de plazo. El proyecto modifica esta situación bajando el plazo a 10 días y permitiendo al Sernac solicitar más información que aquella denominada básica comercial, aumentando asimismo las multas en caso de incumplimiento (hasta 200 UTM).

A su vez, el proyecto aumenta considerablemente las multas relacionadas al incumplimiento de la entrega de información (artículo 16 bis), pasando de un máximo de 50 UTM a 750 UTM.

Respecto a la falta de facultades del Servicio, el proyecto crea la figura del “sello Sernac”, lo que en opinión del expositor, será una pieza fundamental para que los consumidores enfrenten y concreten sus contratos de servicios financieros en forma tranquila, confiados de que el documento que firman se apega estrictamente a la ley y que no contiene cláusulas abusivas. Asimismo, el proyecto establece como requisito para entregar el sello Sernac, que cada banco o institución financiera tenga una unidad de defensoría del cliente, con el objeto de convertirse en la primera instancia de los reclamos de los consumidores, lo que adicionalmente tenderá a fortalecer la relación de interoperabilidad del Sernac con las empresas.

El señor Peribonio precisó que las empresas o instituciones financieras que quieran contar con el “sello Sernac” deberán contar con una defensoría del cliente que cumpla con los requisitos y criterios que el Servicio representa en la protección del consumidor. La diferencia con la situación actual radica en que el Sernac tendrá una especie de supervigilancia sobre la defensoría, fundamentada en el otorgamiento, mantención y renovación del Sello Sernac, que tiene una validez de sólo 2 años.

El Director del Servicio agregó que las grandes dificultades del mercado financiero radican en su asimetría y en la dificultad de comprensión de los contratos. Esta situación produce la necesidad de contar con un Servicio como el Sernac que tenga facultades para revisarlos y calificarlos, facilitando de esta manera la toma de decisiones del consumidor. El Sello Sernac permitirá un control preventivo de los contratos, asegurando al consumidor que el instrumento financiero que firma fue revisado por un ente independiente, que forma parte del Estado y que vela por sus derechos.

Durante el debate el Ministro Fontaine aclaró que el Sello Sernac se ha pensado sólo respecto de servicios financieros por la complejidad de sus instrumentos, por el hecho que se comercializan a través de contratos de adhesión y porque son servicios poco recurrentes y, por lo tanto, el consumidor tiende a estar más desinformado.

Por otra parte, señaló que la revisión de los contratos y la obtención del sello es voluntaria para las empresas; sin embargo, se estima que los proveedores competirán por la obtención del mismo para destacarse. Asimismo, indicó que el sello se restringe a determinar si el contrato de

adhesión cumple con las condiciones que establece la ley, no tiene por objeto ir más allá de una revisión formal.

Respecto a la defensoría al cliente, el señor Ministro sostuvo que corresponde a uno de los requisitos de la obtención del sello. Difiere del actual sistema en la medida en que la unidad de defensoría que propone el proyecto estará sometida indirectamente a un control de imparcialidad y eficiencia por parte del Sernac, que determinará el otorgamiento, mantención y renovación del sello. Asimismo, este sistema de defensoría será pagado por la entidad financiera, reduciendo no sólo costos al sistema de protección al consumidor, sino también mejorando su eficiencia, por cuanto los reclamos menores podrán ser solucionados por la misma entidad financiera, sin perjuicio de que el consumidor pueda concurrir al Sernac o a los Tribunales de Justicia. Por el contrario, la fórmula de dejar la primera instancia en manos del Sernac, significaría recargar el sistema público de reclamos.

En relación a los efectos del sello, el Ministro precisó que han sido cuidadosos de no generar una interpretación de “garantía estatal”, sino más bien un concepto de legalidad relacionado con una definición compatible a los derechos del consumidor.

Respecto a la imparcialidad de la unidad de defensoría del cliente, el Ministro estimó que el reglamento debería establecer la forma de determinarla.

A propósito de diversas preguntas de los señores Diputados, el señor Peribonio aclaró que otros aspectos del comercio, como el alimenticio, no serán objeto de competencia del Sello Sernac, por cuanto no se regulan mediante contratos de adhesión y porque están regidos por leyes especiales.

El Director Nacional sostuvo que en Chile existen alrededor de 70 asociaciones de consumidores, por lo cual sería naturalmente complejo decidir y permitir la participación de ellas en el otorgamiento del sello.

El señor Peribonio expresó que el consumidor puede dirigirse a la defensoría del cliente y simultáneamente plantear su reclamo al Sernac.

Continuando con el desarrollo de las herramientas que incorpora el proyecto, el señor Peribonio señaló que la calidad de ministros de fe que otorga a ciertos funcionarios tenderá a facilitar el procedimiento judicial en orden a obtener una sanción para aquellas empresas que incumplan la ley. Explicó que el acta de un ministro de fe servirá como base a una presunción judicial. Asimismo, el funcionario que ejerza como ministro de fe asumirá las responsabilidades que el cargo exija y se le aplicarán las sanciones propias de la ley de probidad administrativa en caso de constatar hechos inexactos o falsos.

Otro aspecto destacable, en opinión del expositor, radica en la facultad que el proyecto otorga a los jueces para sustituir las cláusulas abusivas de un contrato con vicios de nulidad, con el objeto de permitir su subsistencia.

Finalmente, el señor Peribonio destacó que el proyecto introduce una restricción a la promoción y comercialización de servicios financieros a sectores vulnerables, tanto en lugares donde se concentran jóvenes (universidades) como adultos mayores.

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo dispuso en su informe que esta tomara conocimiento de los artículos 2° permanente y 1° y 5° transitorios del texto aprobado por ella. Por su parte, la Comisión de Hacienda propuso incorporar el artículo 16 quáter, contenido en el numeral 1) del artículo 1° del proyecto, y los incisos 6 y 7 de la letra b) del numeral 5) del artículo 1° del proyecto, por contener disposiciones relativas a materias de competencia de Hacienda. Adicionalmente, se presentaron indicaciones en esta Comisión referidas tanto al texto del proyecto aprobado por la Comisión Técnica como a artículos de la ley N° 19.496, todo lo cual se consigna a continuación:

En relación con la discusión particular del articulado, cabe señalar lo siguiente:

Por el artículo 1° del proyecto, se introducen las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter y 16 quinquies:

“Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de dichos productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociadas que no

forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso;

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor;

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente;

d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma, y

e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, períodos de aplicación y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas directamente verificables por el consumidor.

Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida y siempre que extingan totalmente las

obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

Artículo 16 quáter.- El incumplimiento del artículo 16 bis y de los reglamentos dictados para su ejecución, por parte de un proveedor en un contrato de adhesión, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.

Artículo 16 quinquies.- En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los proveedores no podrán utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor. Se entenderán como conductas atentatorias contra la libre elección del consumidor, entre otras, las siguientes:

a) La emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular, y

b) La oferta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.”.

El Ejecutivo presentó una indicación para *sustituir* el encabezado del numeral 1) del artículo 1º, por el siguiente:

"1.- Agréganse los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies y 16 sexies:".

El Diputado señor Silva solicitó al Ejecutivo aclarar la ubicación de los nuevos artículos propuestos en el articulado de la ley N° 19.496.

El señor Escalona afirmó que en el proyecto se propone que dichos artículos se ubiquen inmediatamente después del artículo 16. En consecuencia, los artículos 16 A y B de la ley quedarán ubicados después del artículo 16 sexies en caso de aprobarse la indicación del Ejecutivo que tiene por objeto agregarlo.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón, con la modificación formal que precisa la ubicación de los artículos propuestos.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para sustituir el inciso primero del nuevo artículo 16 bis, por el siguiente:

“Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general cualquier producto financiero elaborados por bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica que ofrezca la realización de operaciones de crédito en dinero, deberán explicitar como mínimo, en los respectivos contratos, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:”.

El Diputado señor Montes fundamentó la indicación señalando que ésta tiene por objeto incluir expresamente, bajo la competencia del artículo 16 bis, a todas aquellas instituciones de préstamo que no son establecimientos bancarios. Es decir, todas aquellas empresas de crédito informales.

El Ministro Fontaine estimó que la indicación tiene por objeto considerar una situación que ya se encontraría amparada por la actual redacción del artículo 16 bis al referirse a “otros proveedores de dichos productos”. Por otro lado, la indicación precedente restringiría el efecto del artículo, al referirse solo a “operaciones de crédito en dinero” y, por otra parte, agregaría un concepto adicional de “transparencia” que podría prestarse para exigirles a los proveedores información adicional que no tendría relación con la protección de los derechos de los consumidores. En consecuencia, el Ministro sugirió rechazar la indicación y mantener la actual redacción del artículo 16 bis.

El Diputado señor Robles preguntó respecto de la extensión de la utilización del contrato de adhesión, si el pago de una hospitalización se rige

por un contrato de adhesión, ¿cuál es la situación de los contratos de educación particular? En el caso de que los anteriores sean regidos por contrato de adhesión, ¿caben dentro de la protección del artículo 16 bis?

El Ministro Fontaine señaló que el artículo 16 bis sólo se refiere a contratos de adhesión de servicios financieros, por lo que en el caso de la clínica y del colegio particular, el artículo 16 bis no sería aplicable, salvo que estas instituciones estuvieran efectuando un préstamo al consumidor para el eventual pago de sus servicios.

El Diputado señor Auth manifestó entender que el artículo 16 bis protege todas aquellas situaciones en donde se provee un servicio financiero, por ejemplo, una empresa que ofrece crédito para la compra de un vehículo o una clínica que ofrece un crédito para el pago de la deuda hospitalaria. De no ser así, llama a aprobar la indicación del Diputado señor Montes.

El Diputado señor Montes consideró que más allá de la interpretación jurídica de la norma, la actual redacción deja ambigüedades que esta indicación pretende solucionar. A su vez, destacó la importancia de dejar claramente establecido que la norma será aplicable a toda persona natural o jurídica que ofrezca la realización de operaciones de crédito en dinero.

El Diputado señor Silva sostuvo que la inclusión de la frase “a toda persona natural o jurídica” es innecesaria, por cuanto la propia ley del consumidor define, en el numeral 2) del artículo 1°, lo que se entiende por proveedor, definición que incluiría a las personas jurídicas y naturales.

El Diputado señor Montes manifestó que la inclusión de la palabra “transparencia” tiene por objeto favorecer la fiscalización de estos contratos.

El Diputado señor Monckeberg coincidió con el Diputado señor Montes en la necesidad de explicitar a las personas jurídicas y naturales, y agregar la palabra transparencia. Sin embargo, estuvo de acuerdo con el señor Ministro en que la alusión a “operaciones de crédito en dinero” restringiría la competencia del artículo en cuestión. En consecuencia, propuso una nueva indicación, junto a los Diputados señores Auth, Jaramillo, Lorenzini, Montes y Ortiz, del siguiente tenor: para *agregar* al artículo 16 bis, después de las palabras “ahorro y crédito, y”, la frase “**toda persona natural o jurídica u**”. Asimismo, para *agregar* después de la palabra “simplicidad”, la frase “**y transparencia**”.

El Diputado señor Montes retiró su indicación.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy,

don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para *agregar* una letra a) al artículo 16 bis propuesto, pasando las actuales letras a), b), c), d) y e) a ser b), c), d), e) y f) respectivamente, del siguiente tenor:

"a) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley."

El Diputado señor Monckeberg fundamentó esta indicación señalando que es esencial que se especifique si un contrato cuenta o no con el Sello Sernac, con el objeto de permitir al consumidor el conocimiento de una situación que será de suma importancia al momento de contratar.

Sometida a votación la indicación precedente, con la sugerencia de reemplazar la letra "a" por "f", se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para *sustituir* el inciso final del artículo 16 bis propuesto, por el siguiente:

"Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato."

El Diputado señor Monckeberg explicó que mediante esta indicación se mejora sustantivamente el último inciso del artículo propuesto por el Ejecutivo, en la medida en que se agregan instrumentos para la protección de los consumidores frente a los mecanismos de ajuste de precios. De esta manera, la indicación propone la obligación de los proveedores de comunicar al consumidor cualquier ajuste de precio, con 30 días hábiles de

anticipación respecto a su entrada en vigencia. Adicionalmente, se agrega que el silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo. En consecuencia, el Diputado señaló que, mediante esta indicación, se le otorgan al consumidor herramientas adicionales para defenderse de los mecanismos de ajuste de precios.

El Ministro señor Fontaine afirmó que la indicación complementa el espíritu de la norma propuesta.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo formularon una indicación para *agregar* en el artículo 16 bis propuesto, el siguiente inciso final:

“En los casos de aquellas personas que reciban una pensión de vejez, sobrevivencia u orfandad, en ningún caso, podrá descontárseles para efectos de pagar cuotas de créditos con bancos e instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito y cajas de compensación más del 25% del total de las pensiones que reciban, o más del 15% en el caso de las pensiones básicas solidarias.”.

Se produjo debate respecto de la admisibilidad de esta indicación. Consultado al respecto, el Secretario señor Rosselot argumentó que si bien esta materia podría ser tratada en diferentes cuerpos legislativos, en su opinión, prima el criterio de que se trataría de prevenir que pudiera perjudicarse al consumidor, por lo tanto, estaría dentro de la idea matriz del proyecto.

El Diputado señor Auth consideró que esta indicación tiende a hacerse cargo de una situación poco favorable para el consumidor que nace de la relación entre las cajas de compensación y los adultos mayores, a quienes se les otorgan créditos superiores a lo que están en condiciones de pagar, y en donde las cajas de compensación pueden descontar el pago de la cuota por planilla. El Diputado señaló que se ha aprovechado esta instancia de discusión para establecer un límite al descuento por planilla de las pensiones.

El Diputado señor Monckeberg precisó que la disposición propuesta no sería aplicable en el caso de que la entidad que paga la pensión difiera de quien otorga el crédito.

El Diputado señor Macaya coincidió con la opinión anterior, y señaló que, considerando que la regla general es que el crédito lo otorgue una entidad distinta de quien paga la pensión, no logra entender como operaría la disposición propuesta. Adicionalmente, señaló que si bien el objetivo de la indicación le parece razonable, considera que esta prohibición estaría mal ubicada dentro del articulado del proyecto, por cuanto el artículo 16 bis se refiere a las características que deben contener los contratos de adhesión.

El Diputado señor Velásquez sostuvo que si bien la indicación tiende a evitar el sobre endeudamiento de los adultos mayores, cabe considerar que las cajas de compensación, a través del mecanismo de descuento por planilla, han logrado satisfacer la demanda de crédito que los bancos no le entregan a los adultos mayores, precisamente por su escasa capacidad de pago. Estimó que ponerle un límite a la actividad de estas instituciones podría perjudicar la situación de aquellos más necesitados.

El Ministro Fontaine sostuvo que el debate revela que el contenido de la indicación no pertenece realmente a este proyecto, por tanto, sugiere a los señores Diputados presentar una iniciativa que resuelva esta materia en los cuerpos legales correspondientes.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo *retiran* la indicación objeto de la discusión precedente.

El Diputado señor Velásquez formuló una indicación para *reemplazar* el inciso primero del artículo 16 ter propuesto, por el siguiente:

“Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente al consumidor y cuando éste lo solicite, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.”.

El Diputado señor Auth y el Ministro Fontaine estimaron que la indicación es razonable; sin embargo, creen más conveniente que el texto señale **“periódicamente y cuando lo solicite el consumidor”**

Sometida a votación la indicación precedente, con la enmienda de redacción propuesta, se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don

Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votó en contra el Diputado señor Godoy, don Joaquín.

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, formularon una indicación para *agregar* los siguientes incisos al artículo 16 ter propuesto:

“Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de créditos, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso injustificado cualquier demora superior a 10 días una vez extintos totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, sin retraso injustificado y dentro del plazo de 10 días, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días.”.

El Diputado señor Monckeberg manifestó que esta indicación tiende a impedir el retraso injustificado en el proceso de cierre de una cuenta corriente o de una tarjeta de crédito. Se establece un plazo fijo de 10 días para que los bancos pongan fin a la relación contractual, una vez extinguidas totalmente las obligaciones del consumidor con el proveedor.

El Ministro Fontaine señaló estar de acuerdo con la indicación.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

El Secretario señor Rosselot hizo presente que el artículo 16 quáter establece multas a beneficio fiscal, por lo que corresponde que la Comisión de Hacienda se pronuncie al respecto.

El Diputado señor Silva señaló que este artículo permite la declaración de nulidad de cláusulas y no del contrato; sin embargo, el artículo 16 A de la ley del consumidor permite tanto la nulidad de cláusulas como del contrato en su totalidad. ¿Existe algún fundamento para que el artículo 16 quáter excluya la referencia a la nulidad del contrato?

El señor Escalona puntualizó que el objetivo radica en que, en aquellos contratos en los cuales la nulidad pueda producir una desestabilización de todos los demás contratos que se han firmado, entendiendo que se trata de contratos de adhesión, la intención es que se adecue la cláusula específica tendiendo a la subsistencia del contrato.

El Diputado señor Silva manifestó su preocupación respecto a que un juez no letrado, que conoce sólo de materias infraccionales, esté obligado a suplir la voluntad de las partes, tratando de hacer subsistir un contrato.

El señor Escalona señaló que el objetivo es que se logre la adecuación debido a que se trata de contratos de adhesión, suscritos por una gran cantidad de consumidores, quienes no necesariamente son parte del juicio. Asimismo, la nulidad del contrato implica retrotraer todas las obligaciones al estado anterior a la firma del contrato, lo que podría generar, en algunos casos, que sean los propios consumidores los que deban reembolsar dineros al banco, dependiendo del estado de ejecución de los contratos.

Sometido a votación el artículo 16 quáter fue aprobado por 8 votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Lorenzini, don Pablo.

Los Diputados señores Macaya, Recondo y Silva presentaron una indicación para *eliminar* el artículo 16 quinquies.

El Diputado señor Silva planteó que el texto contenido en el artículo 16 quinquies fue incorporado a través de una indicación parlamentaria en la Comisión de Economía. A su vez, señaló no estar de acuerdo con que las

conductas allí descritas sean atentatorias contra la libre elección del consumidor.

El Diputado señor Lorenzini estuvo de acuerdo con eliminar la referencia de las conductas atentatorias; sin embargo, sugirió mantener, la redacción del artículo hasta la palabra “consumidor.”, con el objeto de mantener, a modo de principio, la prohibición de utilizar prácticas comerciales que limiten, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor.

El señor Escalona señaló que este artículo no era parte del proyecto del Gobierno y que fue aprobado en la Comisión de Economía a pesar de la oposición del Ejecutivo.

El Diputado señor Auth argumentó a favor del artículo agregado por la Comisión de Economía. Estimó que la recepción en el hogar de un producto financiero no solicitado, excede la libertad que debe regir las relaciones entre el ofertante y el adquirente. Asimismo, señaló estar de acuerdo con la publicidad en los recintos establecidos en la letra b) del artículo 16 quinquies; sin embargo, estimó que debería restringirse la venta de productos financieros en los lugares mencionados.

Se retiró la indicación de los Diputados señores Macaya, Recondo y Silva para eliminar el artículo 16 quinquies.

El Diputado señor Lorenzini presentó una indicación para limitar el contenido del artículo 16 quinquies hasta la palabra “consumidor.”.

*Sometida a votación la indicación precedente, se **rechazó** por 5 votos a favor y 8 en contra. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Recondo, don Carlos; Silva, don Ernesto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votaron en contra los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Velásquez, don Pedro.*

Los Diputados señores Auth, Godoy, Jaramillo, Monckeberg, don Nicolás; Ortiz y Velásquez formularon una indicación para *reemplazar* en la letra b) del artículo 16 quinquies del texto propuesto, el vocablo “oferta” por “**venta**”.

Sometida a votación la indicación precedente, se aprobó por 8 votos a favor, 4 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Velásquez, don Pedro. Votaron en contra los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Recondo, don

Carlos y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, presentaron una indicación para *agregar* en el artículo 16 quinquies, el siguiente inciso final:

“Se considerará como un acto discriminatorio, en conformidad con lo establecido en el artículo tercero de la presente ley, las promociones u ofertas que se realicen al público con la condición de celebrar un contrato de prestación de servicios de tarjeta de crédito.”.

El Ministro señor Fontaine estimó que el objetivo planteado por esta indicación se encuentra contenido en la propuesta del artículo 16 sexies.

*Sometida a votación la indicación precedente, se **rechazó** por 5 votos a favor y 8 en contra. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Recondo, don Carlos; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.*

El Ejecutivo formuló una indicación para *incorporar*, a continuación del artículo 16 quinquies, el siguiente artículo 16 sexies:

"Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta, deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta que se pueden contratar en forma separada con otros proveedores mediante un contrato de adhesión.

A su vez, los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos, incluidos los cambios en estos mismos valores si el cliente decide poner término a uno o más de esos productos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependan de la mantención de otro, cuando el término de este último obedece a causas no imputables al consumidor.

El incumplimiento de este artículo será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales."

Los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, presentaron una indicación alternativa del nuevo artículo 16 sexies, con la intención de reemplazar la indicación presentada por el Ejecutivo, del siguiente tenor:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor:

a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos y

b) no lo tiene 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.

Los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resciliación de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el defensor del cliente resuelve en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá revertir el cambio y devolver al consumidor los cargos en exceso cobrados por el proveedor.

El pronunciamiento del defensor del cliente deberá efectuarse dentro de los 30 días corridos contados desde su interposición. Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.

Tratándose de aquellos contratos de adhesión sin el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley o de un proveedor que no cuenta con el servicio de defensor de cliente, el reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento de lo señalado en este artículo,

suspenderá cualquier cambio en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas del producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, hasta que dicho reclamo sea totalmente resuelto.

El incumplimiento de este artículo será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.”.

El Diputado señor Monckeberg explicó que su indicación prohíbe y define lo que se entiende por venta atada en las letras a) y b). Por otro lado, se ratifica el consentimiento expreso e individual del consumidor para concretar cualquier compra y se precisa aquello que el proveedor debe informar. Adicionalmente, se establece que el proveedor no podrá efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, en el caso de que el consumidor decida cerrarlo o ponerle término, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

En otro orden de ideas, la indicación perfecciona una herramienta de protección al consumidor, determinando que el defensor del cliente en un plazo máximo de 30 días corridos deba fallar el requerimiento o reclamo presentado y, en caso de no haberse evacuado respuesta en dicho plazo, se entenderá que falla a favor del consumidor.

Finalmente, se establece un tratamiento menos favorable para aquellos bancos que no cuenten con el sello Sernac o con el defensor del cliente, determinando que el reclamo ante el Sernac o el juzgado de policía local, inmediatamente suspenderá cualquier cambio en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas del producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, hasta que dicho reclamo sea totalmente resuelto. A propósito de lo anterior, el Diputado señor Monckeberg estima que sin esta norma, se produciría el absurdo de que un banco sin sello Sernac o sin la institución del defensor del cliente estaría mejor posicionado frente a un reclamo del consumidor, lo que evidentemente, desincentiva la obtención del sello y frustra el objeto del proyecto.

El Ministro Fontaine afirmó estar de acuerdo con el espíritu de la indicación alternativa; sin embargo, consideró que el párrafo que regula la situación de los bancos sin Sello Sernac o sin defensor del cliente, tiende a reducir la fuerza del sello, ya que se crearía un camino que beneficiaría a un cliente que elige contratar sin Sello Sernac.

El Diputado señor Godoy estimó que la situación es todo lo contrario a lo que plantea el Ministro. En su opinión, este párrafo producirá que el banco que no tiene Sello Sernac tenga más dificultades al momento de encontrarse frente a un reclamo del consumidor, por ende, mediante esta disposición se incentiva a los bancos a cumplir con los requisitos exigidos para obtener el sello.

El Diputado señor Robles manifestó estar de acuerdo con la indicación planteada por el Diputado señor Monckeberg. Por otro lado, estimó que la institución del defensor al cliente debería ser independiente de los bancos, por cuanto es improbable que la institución pueda ser completamente imparcial si depende del mismo banco supuestamente infractor. En su opinión, el mismo Sernac debería tener una instancia interna de defensoría de los clientes.

El Diputado señor Monckeberg, comprendiendo el carácter voluntario del Sello Sernac y del defensor del cliente, consideró que resulta evidente que debe existir una especie de sanción para aquellas instituciones que optan por no cumplir los requisitos para obtener el sello. Lo absurdo sería permitir que un banco que no cuente con los requisitos mínimos de protección al consumidor, a la vez, se encuentre en mejor posición frente a un incumplimiento contractual.

El Diputado señor Silva preguntó, ¿en qué situación se encontraría un consumidor frente a un incumplimiento contractual de una institución financiera que no cuente con el Sello Sernac?, ¿Qué entiende el Ejecutivo que debe aplicarse en este caso? Por otra parte, manifestó sus dudas respecto a la consistencia institucional de atribuirle un fallo al defensor del cliente en la medida que no es un órgano jurisdiccional.

El Ministro señor Fontaine señaló que en la Comisión Técnica se analizó extensamente el planteamiento del Diputado señor Robles, y la conclusión fue que los costos económicos de atribuirle al Sernac facultades de defensor del cliente son muy elevados, por ello, se determinó que fuesen los mismos bancos o instituciones financieras quienes absorban dichos costos. En cualquier caso, el consumidor que se sienta mal atendido por el defensor bancario, siempre tiene la oportunidad de concurrir a la justicia, mientras que el banco está obligado a acatar el fallo del defensor del cliente.

Con respecto al defensor del cliente, el Ministro puntualizó que no debe entenderse como un tribunal, es una especie de árbitro que resuelve el reclamo del consumidor. A este respecto, le pareció adecuada la indicación en el sentido de establecer un plazo máximo dentro del cual deba pronunciarse el defensor, bajo la sanción de entenderse fallado el reclamo a favor del consumidor.

El Ministro señaló que el consumidor, frente a un banco que no cuente con el Sello Sernac, debe seguir el procedimiento habitual de reclamo, es decir, deberá concurrir al Sernac, quien lo apoyará en su reclamo, para luego concurrir al juzgado de policía local con el fin de obtener una medida precautoria para no permitir el aumento en los costos o tarifas. Adicionalmente, si son varios consumidores afectados podrán iniciar una acción colectiva.

El Diputado señor Monckeberg precisó que la indicación que ha presentado tiende precisamente a evitar el procedimiento habitual con el objeto de que el consumidor no deba esperar años para resolver su reclamo.

El Diputado señor Silva señaló estar de acuerdo con la indicación, salvo con el inciso que establece la situación especial de aquellos bancos sin Sello Sernac o sin defensor del cliente.

*Sometida a votación la indicación del Ejecutivo para agregar un nuevo artículo 16 sexies, se **rechazó** por 8 votos en contra y una abstención. Votaron en contra los Diputados señores Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.*

Sometida a votación la indicación alternativa de los Diputados señores Godoy, Lorenzini y Monckeberg, don Nicolás, para agregar un nuevo artículo 16 sexies, se aprobó por 10 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Jaramillo, don Enrique y Silva, don Ernesto.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para *reemplazar* el inciso primero del artículo 16 sexies, por el siguiente:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta, deberán también ofrecer separadamente los productos incluidos en dicha oferta, de modo tal que las condiciones y la suma de los precios de los productos adquiridos separadamente, sean las mismas que si se adquieren en forma conjunta.”.

El Diputado señor Montes presentó una indicación para *reemplazar* el inciso primero del artículo 16 sexies, por el siguiente:

“Artículo 16 sexies.- Los proveedores que ofrezcan productos o servicios financieros en forma conjunta sólo podrán ofrecer este tipo de venta cuando exista entre ambos productos una relación de interdependencia, se entenderá que existe esta clase de relación cuando la existencia de uno de los productos esté supeditada al otro producto que se ofrece conjuntamente.”.

Ambas indicaciones del Diputado señor Montes tienen relación con el artículo 16 sexies propuesto por el Ejecutivo que fue rechazado.

*Sometidas a votación ambas indicaciones fueron **rechazadas** por 8 votos en contra y una abstención. Votaron en contra los Diputados señores Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.*

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, formularon una indicación para *agregar* en el artículo 16 sexies propuesto, el siguiente inciso final:

“En ningún caso, la elección separada por parte del consumidor, de uno o más de los productos o servicios financieros ofrecidos, podrá incrementar el valor de estos.”.

El Ministro señor Fontaine hizo presente que el objeto de la indicación precedente queda contenido en el artículo 16 sexies aprobado por la Comisión.

Los autores, en consecuencia, retiraron la indicación precedente.

Los Diputados señores Auth, Chahin, Lorenzini, Montes y Robles formularon una indicación para *agregar* un artículo 16 septies, del siguiente tenor, incorporando su mención en el encabezado:

“Artículo 16 septies.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando. Cualquier plazo, condición o modalidad que se imponga al consumidor que sea más gravosa que los que se le exigieron al momento de contratar, constituirá una violación a esta ley y carecerá de valor.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del próximo periodo de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inexecución de la revocación informada al proveedor del bien o servicio dará lugar a indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor, la circunstancia que la revocación deba ser puesta en práctica por un tercero.”.

El Diputado señor Robles señaló que ocasionalmente los bancos ponen trabas al consumidor para dejar sin efecto las autorizaciones de pago automático que haya suscrito. De esta forma, esta indicación tiende a que la cancelación de dichas autorizaciones opere de inmediato.

El señor Escalona opinó que la indicación tiene algunos elementos destacables, principalmente en cuanto a recalcar que el mandato es siempre revocable; sin embargo, las facturaciones no necesariamente coinciden con el próximo período de pago, por lo que sugiere eliminar la palabra “próximo” del inciso segundo, y agregar la palabra “**subsiguiente**” luego de la expresión “período”. A su vez, sugirió eliminar la parte final del inciso primero, desde la frase “cualquier plazo” hasta el final del inciso, debido a que esta frase es coincidente con el objeto de aquello planteado en el inciso tercero.

Sometida a votación la indicación precedente, con las modificaciones propuestas, se aprobó por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles presentaron una indicación para *agregar* en el artículo 26 de la ley N° 19.496, la siguiente frase, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido:

“El plazo contemplado en este inciso primero se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo establecido en la letra f) del artículo 58 de esta ley. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluido este trámite ante ese servicio.”.

El señor Escalona señaló que el artículo 26 de la ley N° 19.496 dice relación con la prescripción respecto de las conductas que implican infracción a la referida ley. En su opinión, esta indicación es inadmisibles, por cuanto esta fuera de las ideas matrices del proyecto. Pese a lo anterior, señala que este tema es parte del estudio que se está realizando actualmente en la Comisión de Economía del Senado, junto con otros temas procedimentales de la ley del consumidor.

El Diputado señor Robles señaló que las ideas matrices del proyecto dicen relación con la protección del consumidor, por lo que una indicación en el sentido de establecer la suspensión de la prescripción, es plenamente admisible y necesaria, en su opinión. Esta idea fue planteada por la Agrupación de Jueces de Policía Local, quienes argumentaron la

necesidad de establecer un plazo de prescripción similar al que existe en el 168 del Código del Trabajo, asegurando la vigencia de la acción del consumidor mientras se desarrolla la investigación.

El señor Escalona sostuvo que comparte el espíritu de esta indicación; sin embargo, reitera que este tema es materia de discusión en el Senado.

El Diputado señor Robles consideró adecuado incorporar esta indicación en este proyecto, por cuanto no existe claridad de que en el Senado se acoja y, adicionalmente, tampoco se conocen los tiempos que se manejan para despachar los proyectos a los cuales se ha referido el representante del Ejecutivo.

Sometida a votación la indicación precedente fue aprobada por 7 votos a favor, 2 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto y Von Mühlenbrock, don Gastón. Votaron en contra los Diputados señores Macaya, don Javier y Monckeberg, don Nicolás. Se abstuvo el Diputado señor Silva, don Ernesto.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles formularon una indicación para *reemplazar* el inciso tercero del artículo 50 A de la ley N° 19.496, por el siguiente:

“Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso y las derivadas de interpretación de contratos y de la solicitud de nulidades de estipulaciones de contratos celebrados, a que hace referencia el párrafo 4° del Título II de este cuerpo legal, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.”.

El Diputado señor Robles hizo presente que un punto relevante de discusión que plantearon los jueces de policía local, radica en que el proyecto no establece que el fallo de una demanda colectiva a favor de los consumidores, pueda ser invocado por todo aquél que se encuentre en la misma situación, es decir, no establece el efecto “ergo omnes” que debería tener una resolución como ésta. Asimismo, se intenta evitar que se produzcan sentencias contradictorias entre personas que se ven vulneradas en sus derechos de la misma manera, ya que esta situación comprometería la garantía de la igualdad ante la ley, al dar los tribunales, eventualmente, un tratamiento diverso a situaciones idénticas.

El señor Escalona reiteró los argumentos de inadmisibilidad planteados a propósito de la indicación anterior. Por otra parte, señaló que es efectivo que el proyecto tiende a producir una mayor demanda de

actuaciones de los jueces de policía local respecto de los conflictos que se susciten en relación con contratos de servicios financieros. El fundamento de lo anterior, es que los conflictos en esta materia se encuentran en todo el país, a nivel no sólo de capital de región o provincia, sino también a nivel comunal. Por lo tanto, si no se permite la actuación del juez de policía local, en la práctica se les está impidiendo a ciertos consumidores ejercer sus acciones, ya que tendrían que trasladarse a las ciudades donde existan jueces civiles, es decir, a la capital de la provincia, en la mayoría de las regiones.

Respecto de las acciones de interés colectivo o difuso, el señor Escalona señaló que el Sernac y las asociaciones de consumidores pueden, efectivamente, plantear una demanda ante el juez civil y producir los efectos “ergo omnes”.

*Sometida a votación la indicación precedente, fue **rechazada** por 4 votos a favor, uno en contra y 5 abstenciones. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos y Robles, don Alberto. Votó en contra el Diputado señor Monckeberg, don Nicolás. Se abstuvieron los Diputados señores Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.*

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles presentaron una indicación para *eliminar* el inciso sexto del numeral 7° y el numeral 9° del artículo 51 de la ley N° 19.496.

El señor Escalona señaló que el artículo 51 establece una serie de procedimientos referidos al ejercicio de las acciones colectivas o difusas. El inciso sexto del numeral 7) señala que el juez por resolución fundada podrá revocar el mandato judicial cuando estime que la defensa no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores. Por su parte, el numeral 9) establece normas respecto a las declaraciones pendientes de admisibilidad. En este sentido, el señor Escalona insistió en que estas indicaciones no tienen relación con las ideas matrices del proyecto, y que con respecto a los procedimientos, existe una discusión pendiente en la Comisión de Economía del Senado.

La indicación fue retirada por sus autores.

Los Diputados señores Jaramillo, Montes, Ortiz y Robles, formularon una indicación para eliminar los artículos 52 y 53 de la ley N° 19.496.

El Ministro señor Fontaine insistió en que el Ejecutivo está trabajando en resolver los problemas procedimentales que presenta esta ley, en la discusión de una serie de proyectos en la Comisión de Economía del Senado, la cual se ha puesto plazo hasta marzo para presentar indicaciones.

El Ministro sugirió presentar estos planteamientos en la discusión de dichos proyectos.

El Diputado señor Robles sostuvo que los proyectos mencionados están en segundo trámite constitucional y, por lo tanto, si los Senadores no acogen estos planteamientos, no habrá otra posibilidad para modificar estas normas.

Sometida a votación la indicación precedente, se produce un empate de 5 votos a favor y 5 en contra. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

*Repetida la votación, la indicación fue **rechazada** por 5 votos a favor, 4 en contra y una abstención. Votaron a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel y Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Silva, don Ernesto y Velásquez, don Pedro. Se abstuvo el Diputado señor Von Mühlenbrock, don Gastón.*

4.- Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título V “Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes”, pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55:

“Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un “sello SERNAC” a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros.

Para acceder a este sello, los 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, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que los contratos sometidos voluntariamente a su conocimiento se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella.

2.- Que permitan al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial de defensor del cliente que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones por cualquier producto o servicio financiero, organizado por las entidades indicadas en este artículo, en forma exclusiva o conjunta, y gratuito para el consumidor. Las decisiones del defensor serán

siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley.

El sello mantendrá su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento y tendrá una validez máxima de dos años.

Se tendrá especial consideración para la renovación de este sello la existencia de multas establecidas en esta ley, en referencia con dicho contrato y el número de reclamos de los usuarios contra la aplicación del citado instrumento. La eliminación del "sello SERNAC" en un contrato determinado obligará al proveedor del servicio o producto financiero a informarlo a sus clientes, según lo dispuesto en el reglamento.”.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, presentaron una indicación para *agregar* en el artículo 55 propuesto, el siguiente inciso final:

“Los proveedores de otros servicios de diferente naturaleza a los servicios financieros, podrán obtener también el “sello SERNAC”, por medio de un procedimiento similar al señalado en el numeral primero del presente artículo.”.

El Ministro señor Fontaine sostuvo que el Sernac ha estimado adecuado partir con el Sello Sernac sólo respecto a servicios financieros y que a futuro, podría verse la posibilidad de incluir a otros servicios dentro de la certificación; sin embargo, el Sernac sencillamente no tiene la capacidad, hoy en día, para abordar este tema de forma masiva.

Sometida a votación la indicación precedente, fue rechazada por 4 votos a favor y 6 en contra. Votan a favor los Diputados señores Auth, don Pepe; Jaramillo, don Enrique; Montes, don Carlos; Robles, don Alberto. Votan en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

5.- En su artículo 58:

a.- Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión “consumidor”, el siguiente texto: “en materias propias del consumo, en especial, las que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores en materias tales como servicios financieros, garantía y derecho a retracto, entre otras”.

b.- Suprímese su inciso final y agréganse en su reemplazo los siguientes incisos, nuevos:

“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación que se les solicite por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación adicional que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable o proporcional para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán requerirse.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior, sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo. El requerimiento de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso segundo de este artículo.

El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos conforme a este artículo será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales por el juez de policía local competente o, en su caso, por los organismos fiscalizadores especiales que tienen competencias respecto de la actividad que desarrolla el proveedor. En ambos casos, el Servicio Nacional del Consumidor podrá actuar como parte en el procedimiento respectivo.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.”.

Los incisos sexto y séptimo de la letra b) establecen multas a beneficio fiscal, por lo que corresponde que la Comisión de Hacienda se pronuncie sobre el particular.

Sometidos a votación los incisos referidos, se aprobaron por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

8.- Añádese el siguiente artículo 59 bis:

“Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá invertirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe tendrán el valor probatorio que establece el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En caso que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en

caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa a efectos de su sanción en conformidad a la ley.”.

Los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Sauerbaum, formularon una indicación para *reemplazar* el artículo 59 bis propuesto, por el siguiente:

“Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución de carácter general, los cargos y empleos que invertirán el carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecimientos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6 de la Escala Única de Sueldos. La modificación de la referida resolución se ordenará por resolución fundada.

Los hechos constatados por los funcionarios a los que se ha reconocido la calidad de ministro de fe, y que se formalicen en el expediente respectivo, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento

En caso que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa a efectos de su sanción en conformidad a la ley.”.

El Diputado señor Monckeberg sostuvo que esta indicación se presenta sólo con el objeto de que quede en la historia fidedigna de la ley, ya que otras indicaciones aprobadas anteriormente producen que esta quede desactualizada.

*Sometida a votación la indicación precedente, fue **rechazada** por un voto a favor, 7 votos en contra y 2 abstenciones. Votó a favor el Diputado señor Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Ortiz, don José Miguel; Silva, don Ernesto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Monckeberg, don Nicolás y Montes, don Carlos.*

9.- Agrégase el siguiente artículo 62:

“Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se

desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial.

Los reglamentos que se dicten sobre servicios y productos financieros expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, previa consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la Superintendencia de Valores y Seguros, según corresponda, y firmado además por el Ministerio de Hacienda en ejecución de lo dispuesto en esta ley, no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades que los prestan ni regular materias que corresponden a funciones y atribuciones del Banco Central. En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes:

- 1.- Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.
- 2.- Reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.
- 3.- Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo.
- 4.- Reglamento sobre la forma y los medios para constatar las condiciones de otorgamiento y renovación del sello SERNAC.

En caso que las nuevas normas requieran ajustes contractuales, los reglamentos deberán contemplar un plazo razonable de adecuación de los contratos que se hubiesen suscrito con antelación y que se encuentren vigentes, respetando las siguientes reglas:

- 1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y
- 2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses.”.

Los Diputados señores Auth y Jaramillo, formularon una indicación para *agregar* en el artículo 62 propuesto, después de la segunda coma (,), la siguiente frase:

“previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor,”.

El señor Escalona señaló que esta indicación sería inadmisibles por cuanto los parlamentarios no pueden dotar de nuevas atribuciones a un Servicio público; sin embargo, indica que el Sernac es un servicio relacionado con el Ministerio de Economía, quien en definitiva, participará en la elaboración de los distintos reglamentos que contempla esta ley.

La indicación fue retirada por sus autores.

El Diputado señor Silva, a propósito del artículo 62 propuesto por el proyecto, hizo presente lo que él estima como un exceso de atribuciones reglamentarias entregadas al Ministerio de Economía en virtud de este artículo. En efecto, el primer inciso va mucho más allá del cuerpo original del proyecto de ley en cuanto a regulación de materias financieras y, por otro lado, la ley establece un número muy elevado de reglamentos que, como mínimo, deberá dictar el Ministerio aludido, para efectos de implementar estas normas.

El Ministro señor Fontaine señaló compartir la preocupación del Diputado señor Silva respecto de un eventual mal uso de estas facultades al ser tan amplias en su definición. Por otra parte, se debe reconocer que la Contraloría General de la República es sumamente exigente en controlar que los reglamentos sean compatibles con lo planteado por el texto legal.

Indicación de los Diputados señores Jaramillo, Lorenzini, Robles y Velásquez para *agregar* un numeral 5 al artículo 62, del siguiente tenor:

“5.- Reglamento que establezca las condiciones mínimas de procedimiento y funcionamiento del defensor del cliente.”.

El Diputado señor Robles señaló que la indicación plantea que, a lo menos, el Ministerio deba regular cuales son las condiciones que debe tener el defensor del cliente.

El Diputado señor Silva mencionó que aquello que pretende la indicación estaría contenido en el numeral 4 del mismo artículo, en la medida en que una de las condiciones para obtener y renovar el Sello Sernac, es, precisamente, contar con una oficina de defensoría del cliente.

El Diputado señor Auth, considerando que la oficina del defensor al cliente no está establecida en la ley como una obligación, estimó que no

corresponde definir por ley un reglamento general, sino mas bien, una misión y una función.

El Diputado señor Robles, consideró que, a lo menos, debe existir un reglamento que determine los requerimientos mínimos de la oficina del defensor al cliente.

El Ministro señor Fontaine manifestó que uno de los requisitos para obtener el Sello Sernac es, precisamente, la existencia de una oficina de defensoría al cliente que cuente con garantías de imparcialidad, lo cual deberá ser parte del reglamento que regule el otorgamiento y la renovación del sello.

*Sometida a votación la indicación precedente, fue **rechazada** por un voto a favor, 3 votos en contra y 3 abstenciones. Votó por la afirmativa el Diputado señor Robles, don Alberto. Votaron en contra los Diputados señores Godoy, don Joaquín; Monckeberg, don Nicolás y Von Mühlenbrock, don Gastón. Se abstuvieron los Diputados señores Auth, don Pepe; Ortiz, don José Miguel y Velásquez, don Pedro.*

Por el artículo 2° del proyecto, se crea en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4°, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8° del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará “Departamento de Protección al Consumidor Financiero”.

El Diputado señor Lorenzini presentó una indicación para *agregar* un nuevo artículo segundo, pasando el actual a ser el artículo 3°:

“Artículo 2°.- Las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor incluirán el derecho y la obligación de pronunciarse respecto a las resoluciones que pudieran afectar a los consumidores.”.

La indicación precedente fue declarada **inadmisible** por el Presidente de la Comisión, por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Sometido a votación el artículo 2° del proyecto, fue aprobado por la unanimidad de los Diputados presentes señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

Por el artículo 1° transitorio, se incrementa la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, en 23 cupos.

En el artículo 5° transitorio, se establece que el costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

El Diputado señor Robles preguntó, ¿los nuevos 23 cupos de dotación máxima para el Sernac, van a regiones o se quedan en Santiago?

El Ministro Fontaine respondió que se distribuyen en regiones y en Santiago, con el objeto de tener, al menos, un ministro de fe en cada una de las regiones, además del Director Regional del Servicio.

Sometidos a votación los artículos 1° y 5° transitorios del proyecto, fueron aprobados por la unanimidad de los Diputados presentes, señores Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Velásquez, don Pedro y Von Mühlenbrock, don Gastón.

El Diputado señor Montes formuló una indicación para *agregar* en el inciso cuarto del artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican, después del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase:

“En caso que las instrucciones impartidas regulen materias sobre derechos y obligaciones de los consumidores, estas deberán ser previamente consultadas al Servicio Nacional del Consumidor, quien deberá emitir su pronunciamiento dentro del plazo de 30 días.”.

El señor Arriagada afirmó que esta indicación resulta ser inadmisibles por 2 razones. En primer lugar porque no tiene relación con las ideas matrices del proyecto y, en segundo lugar, ya que establece una nueva atribución al Sernac que se manifiesta en la consulta del Superintendente al Servicio en caso de que las instrucciones impartidas tengan relación con derechos y obligaciones de los consumidores.

El Diputado señor Montes planteó que la indicación busca regular la relación entre dos organismos que, en su opinión, compartirán una frontera. Estimó que el Estado debe buscar una solución ya que probablemente ambos organismos vayan a tener conflictos de competencia en el futuro. Afirmó que si la Superintendencia va a emitir pronunciamientos que afecten a los consumidores, el Ejecutivo debería establecer un procedimiento para controlar o regular esta materia.

El Ministro Fontaine señaló que la Superintendencia de Bancos retiene la capacidad para definir para los bancos, no para los consumidores, ciertos patrones de conducta que tengan por objeto la protección de estos últimos. Estas instrucciones, impartidas a los bancos, tienen por objeto evitar exponer a los bancos a eventuales demandas colectivas, que les pueden significar un importante daño patrimonial.

La indicación precedente fue declarada **inadmisible** por el Presidente de la Comisión, por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 14 y 15 de diciembre de 2010, 11, 12 (2) de enero de 2011, con la asistencia de los Diputados señores Von Mühlenbrock, don Gastón (Presidente); Auth, don Pepe; Godoy, don Joaquín; Jaramillo, don Enrique; Lorenzini, don Pablo; Macaya, don Javier; Marinovic, don Miodrag (Velásquez, don Pedro); Monckeberg, don Nicolás; Montes, don Carlos; Ortiz, don José Miguel; Recondo, don Carlos; Robles, don Alberto, y Silva, don Ernesto, según consta en las actas respectivas.

También asistieron los Diputados no miembros de la Comisión, señores Chahin, don Fuad y Edwards, don José Manuel.

SALA DE LA COMISIÓN, a 17 de enero de 2011.

JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Abogado Secretario de la Comisión

ANEXOS

Presentaciones de los Invitados a la Comisión a exponer su opinión sobre el proyecto y el debate respectivo

El señor **Alejandro Alarcón, Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.**, manifestó que en la industria bancaria resulta fundamental preservar la estabilidad y solidez del sistema financiero. En efecto, es un hecho público y notorio que a nivel mundial, países donde el sector financiero ha sido estable y sólido por décadas han sufrido una crisis de la industria bancaria que los ha tenido al borde del colapso. Lo anterior, no ha sucedido en Chile gracias al buen manejo de los riesgos de la banca y a una adecuada fiscalización y supervigilancia que por años ha ejercido la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Sin perjuicio de lo anterior, señaló estar consciente de que la fuerte expansión del mercado de los créditos y el aumento de la competencia ha hecho necesario que se proteja al destinatario de dichos créditos: el consumidor.

El señor Alarcón sostuvo que la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) ha estado siempre de acuerdo con que se proteja a los consumidores. En este sentido, se han adoptado medidas tales como la implementación de la Defensoría del Cliente, una plataforma Web para efectuar reclamos y el trabajo conjunto con el Sernac en la determinación de aquello considerado como clausula abusiva.

Pese a lo anterior, el expositor indica que en la actividad bancaria la protección del consumidor tiene un doble ámbito: por una parte existe el consumidor de crédito y por otra se encuentran quienes invierten en los bancos, los ahorrantes, quienes buscan la mayor solidez y estabilidad de la banca. En razón de lo anterior, resulta fundamental para una adecuada protección del consumidor no sólo que se proteja a quien contrata un crédito con un banco, sino que también a quienes invierten en ellos, para lo cual se debe buscar un adecuado equilibrio en la normativa de manera de no poner en riesgo la actividad bancaria. En efecto, esa ha sido la solución adoptada recientemente en USA y en Europa.

En Estados Unidos, se creó, dentro de la Reserva Federal, la Oficina de Protección al Consumidor Financiero, la cual goza de cierta autonomía pero debe actuar de manera coordinada con los demás organismos que supervisan el sistema financiero, con el objeto de evitar una excesiva carga

regulatoria y para impedir que sus propuestas o decisiones puedan poner en riesgo la seguridad, solidez y estabilidad del sistema financiero. Por su parte, en Europa se crea una Autoridad de Supervisión Bancaria, con sede en Londres, cuyo objetivo es proteger el interés público, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero y entre cuyas atribuciones se encuentra la protección del consumidor de productos y servicios financieros. Esta Autoridad Bancaria, formará parte del Sistema Europeo de Supervisión Financiera, compuesto además por otras autoridades de supervisión como la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones y la Autoridad Europea de Valores y Mercados, cuyos principales objetivos, de acuerdo a sus reglamentos, es garantizar la correcta aplicación de la normativa correspondiente al sector financiero, a fin de preservar la estabilidad financiera, garantizar la confianza en el sistema en su conjunto y definir una protección suficiente para los consumidores de los servicios financieros.

Asimismo, el señor Alarcón expresó que el Banco Central de Chile publicó recientemente un análisis de este tema en su Informe de Estabilidad Financiera, en donde se ratifica que en el mundo coexisten dos sistemas para la protección del consumidor que se diferencian básicamente en la supervisión del cumplimiento de las normas de protección. En países como Australia y Nueva Zelanda, en donde se ha separado la función de regulación con la de protección del consumidor, el sistema presenta como ventaja que cada organismo se focalice en la regulación que le corresponde, pero a la vez presentaría importantes desventajas, dentro de las cuales destaca: conflictos entre las autoridades por diferencias en los objetivos (estabilidad financiera v/s protección del consumidor); menor manejo de información por parte de los entes reguladores y menor capacidad técnica del organismo de protección al consumidor.

Por todo lo anterior, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras estima que si bien el consumidor debe estar adecuadamente protegido por un organismo que vele por sus intereses, resulta fundamental que su actuar sea coordinado con el organismo encargado de supervigilar la actividad bancaria, como lo es la Superintendencia, aprovechando su experiencia en regulación, cumplimiento de la normativa y know-how del negocio bancario. De lo anterior, se concluye que el marco regulatorio que se defina en Chile, para garantizar la protección de los consumidores de servicios financieros, aunque se efectúe directamente a través del Sernac, debe contribuir también al fortalecimiento de los mercados financieros, para lo cual el actuar coordinado de ambos organismos resulta fundamental. Asimismo, los funcionarios de las autoridades a cargo de la regulación y supervisión del sistema y del consumidor financiero deben estar a la par de las nuevas tendencias y exigencias de la industria de modo tal que permitan concretar los objetivos de eficiencia, solidez, cultura financiera y estabilidad en el sistema financiero.

Con respecto a las ventas atadas o conjuntas, el Gerente General de ABIF indica estar de acuerdo en que los productos deban estar disponible por si solos para los consumidores y que deba otorgarse toda la información relativa a precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero. Sin embargo, destaca que el sistema de venta conjunta permite a los bancos ahorros (baja el costo de cobranza y el riesgo del crédito) que se traspasan al cliente por la vía de descuentos en las tasas, por lo que estima que impedir este mecanismo perjudica al consumidor en vez de protegerlo.

Sin perjuicio de lo anterior, señala estar consciente de que lo fundamental para proteger al consumidor es que cuente con la adecuada información y que si un banco no la otorga, sea sancionado por ello; sin embargo, manifiesta su desacuerdo con rigidizar el sistema y pretender prohibir la posibilidad de otorgar descuentos cuando éstos están plenamente fundamentados en el ahorro, con la consiguiente baja de riesgos, traspasando dichos beneficios al cliente.

Cabe agregar que el proyecto contempla la posibilidad de que uno de los productos termine por causas no imputables al consumidor, en cuyo caso no se puede hacer efectivo el aumento del precio del otro producto, lo que deja a salvo al consumidor de que sea el banco quien, a su sólo arbitrio, produzca el aumento de costos. Por lo anterior, el señor Alarcón estimó que si existe una adecuada fiscalización no debieran producirse problemas para la venta de productos conjuntos o atados.

En definitiva, si los consumidores cuentan con la información adecuada, fiscalizada correctamente por los organismos correspondientes, no se observa cual es el problema en permitir la venta de productos en conjunto si de ello resulta un ahorro para el cliente.

Finalmente, el señor Alarcón insistió en que lo relevante en materia de protección del consumidor no es rigidizar el sistema financiero, sino que asegurar su adecuada fiscalización, no sólo con la perspectiva del Sernac, sino que también con el de la entidad encargada de velar por la estabilidad de la banca, es decir, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El Diputado señor Monckeberg preguntó, ¿qué menor costo significa para un banco tener asociada una cuenta corriente al pago de un crédito y en qué medida esto significará un beneficio para el consumidor?, ¿puede la reducción de costos asociarse al pago automático del crédito a través de la utilización de una tarjeta de otro banco?

El Diputado señor Lorenzini planteó que es la Superintendencia la que tiene los recursos, el know-how del negocio bancario y el personal adecuado para fiscalizar a una industria tan potente como la banca. Por el

contrario, el Sernac existe para controlar que el mercado financiero funcione de acuerdo a ciertas expectativas y parámetros, no para fortalecer el mercado ni para asegurar la estabilidad financiera.

El Diputado señor Silva preguntó, ¿qué opina la Asociación de Bancos respecto al Sello Sernac?, ¿qué opiniones o recomendaciones pueden proponer para permitir la coordinación entre la Superintendencia y el Sernac?, ¿cómo está funcionando la defensoría del cliente en la práctica?, ¿es posible generar el nivel de información que exigiría el artículo 16 bis?, ¿qué se entiende por “información periódica” (artículo 16 Ter) y en qué medida estos nuevos costos podrían ser traspasados a los clientes? Por otra parte, manifestó sus dudas respecto a la amplitud en que está definida la potestad reglamentaria en el proyecto, al menos 4 decretos que, en su opinión, en cierta medida deberían ser parte de la discusión legal.

El Diputado señor Montes sostuvo que en nuestro país se ha favorecido históricamente la estabilidad financiera por sobre la protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, consideró inadecuada la opinión de otorgar estas facultades a la Superintendencia, al menos en el caso particular de Chile, donde este organismo no es completamente autónomo de aquéllos que debe fiscalizar, por lo que resulta relevante empoderar a una entidad especializada en los derechos de los consumidores. Por otro lado, manifestó su preocupación respecto a que el Director del Sernac sea un funcionario dependiente sólo del Ejecutivo, considerando que en la experiencia internacional este funcionario debe responder ante un Consejo o ante una instancia colegiada, no sólo a la autoridad que lo nombra. En otro orden de ideas, el Diputado señaló que ha ingresado una indicación tendiente a dejar claramente establecido que los consumidores deben quedar protegidos de todas aquellas instituciones que prestan dinero y no sólo de los bancos, con el objeto de incluir, bajo la fiscalización, a todas las financieras informales.

El Diputado señor Von Mühlenbrock preguntó, ¿cuentan los consumidores actualmente con la información adecuada para tomar decisiones en la industria bancaria? Por otro lado, criticó la falta de compromiso de la banca con la “post venta” de los servicios ofrecidos.

El señor Alarcón adujo que la ventaja de un crédito ligado a una cuenta corriente radica en que se automatiza el pago, lo que implica bajar el costo comercial del crédito en la medida en que, por ejemplo, no es necesaria la utilización de sucursales, funcionarios bancarios o papeles, todo se realiza por vía electrónica. Asimismo, afirmó que los costos electrónicos representan un décimo del costo común o tradicional, lo que evidentemente se traspasa a los usuarios. A su vez, este mecanismo de apoyo a la función bancaria debe permanecer en el banco, no reportaría utilidad que el cobro se asocie a una tarjeta bancaria de una entidad distinta a la que otorga el

crédito porque esto no permitiría reducir costos ni traspasar sus beneficios al usuario.

El Diputado señor Macaya preguntó, ¿por qué se reduce el riesgo de un crédito cuando está ligado a una cuenta corriente?

El Diputado señor Marinovic solicitó mayor explicación respecto a la disminución de costos que experimentan los usuarios en relación con la venta atada de crédito y cuenta corriente.

El señor Alarcón afirmó que existe un estudio reciente que indica que un crédito sin estar ligado a una cuenta corriente paga una tasa aproximada de UF + 5,3%, en cambio, al asociar el crédito al pago automático vía cuenta corriente o tarjeta de crédito, la tasa se reduce a UF + 4,0%.

Por otra parte, los riesgos se reducen en la medida en que el pago del crédito es automático, incluso en caso de que la cuenta corriente no tenga fondos, ya que se recurre a la línea de sobregiro. Mediante la venta conjunta se asegura el pago del crédito a través del medio electrónico.

Respecto al Sello Sernac, el señor Montes señaló que es importante mantener un ámbito de competencia saludable entre los distintos operadores. Indicó que debe tenerse cuidado de que, a través de estos sellos, no se produzca un contrato único o una única forma de contratar, ya que esto sería perjudicial para la competencia y, en definitiva, para el consumidor.

Con respecto a la información, el señor Montes sostuvo que la normativa actual exige que sea completa y abundante; sin embargo, cabe señalar que, en general, los consumidores no leen la correspondencia que reciben de los bancos. El señor Alarcón agregó que los bancos están realizando esfuerzos por proporcionar información de más fácil comprensión.

En relación con recomendaciones para asegurar la cooperación entre la Superintendencia y el Sernac, el señor Alarcón insistió en que debe tomarse en cuenta la experiencia internacional y la opinión del Banco Central en el sentido de preocuparse no sólo de los derechos de los consumidores sino también de la estabilidad financiera.

Respecto a la defensoría del cliente, el Gerente General de ABIF señaló que se ha avanzado en orden a administrar esta oficina electrónicamente, permitiendo que un usuario presente un reclamo por internet, comprometiéndose la banca a contestar en un plazo de 30 días.

Con respecto al mercado informal, el señor Alarcón admitió que en Chile existe una serie de instituciones que dan crédito y que no están sometidas a ningún tipo de fiscalización.

Por otra parte, consideró que la banca debe mejorar los servicios de post venta.

El Diputado señor Jaramillo preguntó, ¿cuáles son las cláusulas abusivas que se han definido mediante el estudio en conjunto con el Sernac?

El Diputado señor Ortiz destacó la efectividad de las medidas anti cíclicas implementadas en Chile para superar la crisis del año 2008. Por otro lado, estuvo de acuerdo con el Diputado señor Montes en el problema que podría significar depositar importantes facultades en un solo funcionario dependiente del poder Ejecutivo, sin un real contrapeso a su cargo. En este sentido, preguntó, ¿si la Asociación de Bancos estaría dispuesta a consensuar indicaciones con el Ejecutivo en orden a que las facultades que propone el proyecto no sean exclusivas del Sernac?

El señor Alarcón aclaró que las cláusulas abusivas son de denominación legal y no una adjetivización. Efectivamente, en conjunto con el Sernac, se han detectado alrededor de 14 cláusulas abusivas que se han utilizado en algunos contratos de adhesión bancarios en Chile.

Por su parte, el señor José Manuel Montes señaló que las cláusulas abusivas están enumeradas en la ley N° 19.496 y que aquellas que se han observado en contratos de adhesión en Chile dicen relación principalmente con exención de responsabilidad del proveedor y con exención de la responsabilidad de rendir cuentas. Finalmente, afirmó que esas cláusulas, hoy en día, se han dejado de aplicar.

El señor Alarcón manifestó estar completamente de acuerdo con la poca conveniencia de entregar tantas atribuciones a una sola agencia del Estado dirigida por un funcionario que sólo responde frente a quien lo ha nombrado en el cargo, por lo que expresó su total disponibilidad a conversar con el Ejecutivo con el fin de producir indicaciones tendientes a impedir este sobre empoderamiento del Sernac.

El señor Alejandro Arriagada sostuvo que el proyecto incorpora un conjunto de facultades que le permitirán al Sernac generar las condiciones para que los consumidores afectados por la infracción a la ley N° 19.496, en materias financieras, puedan reclamar frente al juez competente. En consecuencia, no se trata de otorgar al Sernac facultades resolutivas.

La señora **María Eugenia Espinoza, Presidenta del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local**, expresó su acuerdo con el objetivo y los aspectos generales del proyecto, es decir, con el hecho de fortalecer los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Sernac de mayores atribuciones y competencias.

Entendiendo que gran parte de las relaciones de consumo de servicios financieros son impersonales y masivas, la expositora adujo que el derecho procesal ha debido tratar las controversias principalmente a nivel colectivo. En efecto, es bastante poco razonable y eficiente tramitar diferenciadamente el caso de cada consumidor, por cuanto podrían producirse sentencias contradictorias entre personas que se ven vulneradas en sus derechos de la misma manera. Esta situación comprometería la garantía de la igualdad ante la ley, al dar los tribunales, eventualmente, un tratamiento diverso a situaciones idénticas. Las acciones de clases, constituyen, en opinión de la expositora, el medio más eficaz para obtener el pronunciamiento jurisdiccional en este caso en que existe pluralidad de consumidores regidos por el mismo contrato.

La señora Espinoza agregó que un tema de relevancia para el consumidor no abordado por el proyecto radica en la determinación de la prescripción y de la suspensión de la misma. En este sentido, la expositora propuso incorporar un artículo similar al 168 del Código del Trabajo, con el objeto de establecer claramente que los plazos de prescripción de la acción civil se suspenden por la presentación del reclamo ante el Sernac.

Por otra parte, manifestó que otro tema relevante no abordado por el proyecto radica en la necesidad de establecer la obligación del denunciante de concurrir al tribunal con el patrocinio de un abogado. En opinión de la señora Espinoza, la normativa actual que permite al denunciante comparecer por sí mismo es, sencillamente, un tipo de negación de justicia, ya que evidentemente un ciudadano por sí mismo desconoce los procedimientos de un proceso judicial, lo que normalmente produce que el tribunal deba fallar en contra del consumidor por falta de pruebas o por la falta de rigor en el cumplimiento de las normas procedimentales. En definitiva, la expositora propuso modificar este esquema procesal con el fin de asegurar la adecuada protección del consumidor.

Con respecto a la información básica comercial, contenida en el artículo 58, la señora Espinoza observó la actual redacción del nuevo inciso sexto por cuanto no queda claro cuál es el órgano competente para conocer de la infracción a la referida norma.

Por otro lado, discrepó que el proyecto, para considerar agravantes o atenuantes al momento de establecer las multas, establezca que el juez debe considerar el beneficio económico obtenido por el proveedor que ha cometido la infracción. Para ello, no se establece ningún criterio o parámetro objetivo, por lo que se estima bastante complicado de fijar, considerando que los jueces de policía local no son especialistas en materia financiera.

Con respecto a los nuevos ministros de fe, la señora Espinoza sostuvo que esta figura podría atentar contra el principio del debido proceso en la

medida en que el Sernac es un ente legitimado activo para participar en un proceso, por lo que no debería, a su vez, constituir una prueba.

En relación con el Sello Sernac, la expositora estimó que debiese ser más efectivo en garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de un determinado contrato, con el objeto de que no pueda ser reinterpretado por los jueces en caso de conflicto, ya que, en su opinión, si el sello lo otorga un órgano administrativo especializado en materias financieras, un juez, naturalmente menos letrado en la materia, no debería tener facultades para cuestionarlo.

Por otra parte, la señora Espinoza consideró positiva la figura del defensor del cliente como método alternativo de solución de conflictos; sin embargo, postuló que el mediador debe ser siempre imparcial y, en este sentido, cree inadecuado que esta institución sea parte de la misma entidad infractora, de tal manera, sugiere que el órgano mediador sea el mismo Sernac.

El señor Cooper planteó que las normas de equidad en la estipulación y en el cumplimiento de contratos de adhesión son una materia que ha generado dificultades por cuanto un número importante de jueces estima que dichas materias deben ser conocidas por los tribunales ordinarios de justicia.

Asimismo, las normas contenidas en los artículos 16 y 17 del proyecto, se refieren a interpretación de contratos, nulidad de cláusulas, subsistencia del contrato en caso de ser posible, e indemnizaciones al consumidor. Todas estas funciones son estimadas por el Instituto Nacional de Jueces de Policía Local como materias civiles y, en consecuencia, debieran ser conocidas y resueltas por los tribunales ordinarios de justicia. El señor Cooper afirmó que los Juzgados de Policía Local conocen de infracciones a la ley, y la interpretación de contratos no corresponde a una infracción.

Por otra parte, el contrato de adhesión, típicamente utilizado en materia financiera, es un contrato por esencia de interés colectivo. En consecuencia, no sería adecuado que un contrato de estas características fuese interpretado por una diversidad de jueces, por tanto, la manera propicia de proceder en estos casos, para obtener un pronunciamiento jurisdiccional, es a través de una acción de clase. El señor Cooper consideró que esta es la oportunidad para que el Sernac asuma la responsabilidad contenida en los artículos 51 y 58 de la ley N° 19.496 de velar por el interés general de los consumidores iniciando este tipo de procedimientos, especialmente considerando que el mismo proyecto crea una unidad técnica especializada en materia financiera.

En definitiva, el señor Cooper propuso modificar el artículo 50 de la ley N° 19.496 con el objeto de que se especifique que las materias de interés colectivo o difuso, todo aquello derivado de acciones interpretativas de los

contratos y las solicitudes de nulidad contenidas en los artículos 16 y 17, sean de conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia. Asimismo, estimó necesario derogar el inciso sexto del número 7 y el número 9 del artículo del artículo 51 y los artículos 52 y 53 de la referida ley.

La señora Santoro advirtió que el proyecto comete un error de técnica legislativa por cuanto el artículo 16 ter, que trata de la obligación de los proveedores de informar, no tiene relación con el contenido del artículo 16.

Por otro lado, respecto a las nulidades, la señora Santoro señaló que la nueva disposición que obligaría a los jueces a dictar una clausula de reemplazo le parece grave, por cuanto se estaría sobrepasando la voluntad de las partes al contratar.

El Diputado señor Robles manifestó su preocupación por la cantidad de observaciones relevantes que han planteado los jueces de policía local. Estimó particularmente preocupante la disparidad de criterios que podrían existir entre distintos jueces ante un mismo problema, ¿cómo opera la jurisprudencia y la cosa juzgada en esta materia? En la misma línea, solicita mayor aclaración respecto de la asociatividad de los consumidores para interponer una acción y para aprovecharse de la resolución judicial en casos similares. A este respecto, le parece absurdo realizar un juicio por cada consumidor en la medida en que estas materias están regidas por contratos de adhesión.

El señor Alejandro Arriagada manifestó que cada una de las preocupaciones planteadas por los jueces de policía local, tienen contraargumentos que efectivamente avalan la actual redacción del proyecto en estudio. El representante del Ejecutivo se comprometió a enviar a la Comisión un documento que se haga cargo de cada uno de los puntos controversiales a los cuales se han referido los expositores.

Sin perjuicio de lo anterior, el señor Arriagada señaló que efectivamente el proyecto establece nuevas competencias para los jueces de policía local en materia financiera y que históricamente siempre se genera algún nivel de conflicto cuando por ley se les imponen nuevas facultades a los magistrados.

Por otra parte, muchos de los temas planteados por los jueces, tales como, las acciones de clase y la prescripción son aspectos que actualmente se encuentran en discusión en la Comisión de Economía del Senado. En consecuencia, solicitó que la discusión de esta Comisión se centre en los aspectos que plantea el proyecto a propósito de la protección a los derechos de los consumidores y permitir que los aspectos procedimentales sean resueltos por la discusión que transversalmente se está realizando en el Senado.

El Diputado señor Macaya preguntó, ¿se puede hacer una proyección de cuantas nuevas causas ingresarán al sistema en caso de aprobar esta ley?, ¿tienen los jueces de policía local la capacidad para acoger el nuevo volumen de causas?

La señora Espinoza afirmó que se está legislando sobre los contratos de adhesión y, en este sentido, indicó que los consumidores rigen su relación con el proveedor todos de la misma forma, por tanto, es mucho más justo que una resolución de un tribunal que falla a favor de un determinado consumidor, beneficie a todos aquéllos que se encuentren en la misma situación. Teniendo en cuenta este argumento, se entiende que es indispensable que esta decisión de carácter “ergo omnes” sea tomada fundadamente por un juez letrado, considerando, además, que el hecho de interpretar contratos, definir nulidades y determinar cláusulas de reemplazo, se alejan de la competencia infraccional de los juzgados de policía local.

El señor **Hernán Calderón, Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS)**, afirmó que, en términos generales, se puede evaluar el proyecto como “débil”, ya que no aporta herramientas sustanciales para la protección del consumidor, con la sola excepción del establecimiento de los ministros de fe, a fin de que los hechos certificados por ellos se reputen verdaderos ante los tribunales.

En cuanto a las atribuciones que el proyecto pretende otorgar al Sernac, la principal de ellas ya existe desde hace 6 años. En efecto, desde el año 2004, los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que le sean solicitados, sancionando la negativa o retardo con multa de hasta 200 UTM.

Asimismo, el proyecto plantea que “los proveedores, también, estarán obligados a proporcionar al Sernac la documentación adicional que se les solicite en el marco de un manual que deberá señalar los antecedentes que podrán solicitarse. Este requerimiento solo podrá referirse a información para que el consumidor pueda tomar sus decisiones.”. En opinión del expositor, esta ampliación de los requerimientos queda limitada a un segmento muy acotado, con lo cual se resta toda fuerza al proyecto como elemento de control.

Por otra parte, el señor Calderón expresó que la exigencia de que los reglamentos deban consultarse a organismos como las Superintendencias y a ciertos Ministros, incluido el de Hacienda, significa un retraso en la plena vigencia de las modificaciones que contempla el proyecto. A su vez, le parece poco conveniente, en la elaboración de los reglamentos, la intervención de entidades cuya función no es la defensa de los consumidores, como por ejemplo, la Superintendencia de Bancos.

Hizo presente que CONADECUS considera que para que el proyecto tenga verdadera eficacia en la protección de los derechos de los consumidores o usuarios de servicios financieros, es indispensable que se modifiquen otras disposiciones de la ley N° 19.496, entre las cuales destacó las siguientes:

1.- ratificar la plena vigencia de dicha ley respecto a los proveedores de servicios regulados por leyes especiales (bancos, sanitarias, vivienda, etc.), cuando se vean afectados los derechos de los consumidores;

2.- se amplíen los casos de cláusulas abusivas, a fin de evitar, por ejemplo, arbitrariedades en cláusulas de aceleración en los contratos de créditos hipotecarios; ampliar la multa señalada, en el inciso final del artículo 58 hasta 1000 UTM, con un mínimo de 200 UTM.

3.- la agilización del procedimiento de los derechos colectivos.

4.- analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;

5.- el Sernac debería ser el organismo que revise, regule y autorice por parte de las instituciones financieras, entre otros aspectos, los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, unidades especializadas de atención de usuarios, productos y servicios financieros;

6.- el Sernac debiera tener la facultad de imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e instituciones financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

7.- las superintendencias deberían solicitar el pronunciamiento del Sernac antes de ejecutar sus resoluciones y, o autorizaciones en que pueden afectar a los consumidores, transgredir la ley del consumidor, o la libre competencia.

8.- en defensa de los intereses generales del consumidor, el Sernac debería denunciar ante los Tribunales de Libre Competencia todas aquellas conductas monopólicas que asuman los actores de la economía en perjuicio de los consumidores.

9.- la protección proactiva del consumidor se hace necesaria también en los campos de la legislación antimonopolios, por lo que el Servicio Nacional del Consumidor debería denunciar a los tribunales pertinentes las conductas contrarias a la libre competencia, tales como, acuerdos de

cartelización, colusión de precios, integración productiva vertical, que puedan afectar al consumidor y proponer los proyectos de ley destinados a corregir estas conductas.

10.- se establezca como norma básica que las informaciones que entregan los proveedores de servicios financieros a los consumidores en las transacciones por compras de bienes y servicios se hagan a precios de contado. Los intereses financieros solo deberían aplicarse sobre los saldos pendientes de pago al final del mes anterior y ser informados separadamente. Igualmente los cargos por servicios como seguros, reembolsos de gastos y gastos inherentes a una cuenta de crédito se detallarán por separado en cada cuenta.

11.- la tasa máxima de interés permitido de acuerdo a la ley debería fijarse en función a la tasa de política monetaria (T.P.M.) del Banco Central y no debería exceder en más de 35% del interés anual a la tasa de política monetaria establecida por el Banco Central.

12.- se debería prohibir la discriminación de precios y condiciones por parte de los proveedores que abastecen al comercio al detalle, de tal manera que los entes comerciales detallistas compitan en igualdad de condiciones y precios. Se establecerán penas corporales, pecuniarias e indemnizaciones para quienes infrinjan esta norma, a favor de los afectados.

13.- los proveedores al comercio minorista deberían tener prohibido informar o sugerir al comercio minorista los precios de venta a los consumidores finales. En igual línea, un ente comprador de una empresa no podrá sugerir al proveedor que establezca precios de venta al consumidor final.

14.- los contratos de adhesión no deberían contener mandatos abiertos a la empresa emisora para suscribir documentos legales en representación del consumidor. Asimismo, deberían ser nulas las cláusulas que liberen al proveedor del cumplimiento de cualquier norma limitativa o restrictiva que la ley haya establecido a su respecto o en la operación de que se trate.

15.- debería prohibirse la existencia de productos o servicios obligatorios, sea que se encuentren asociados o no entre sí.

16.- las recaudaciones de multas por infracción de la ley N° 19.496 deberían ir al fondo concursable de las asociaciones de consumidores. Estos recursos deberían contribuir a crear y, o fortalecer las plataformas de atención, asesoría y orientación de los consumidores. Asimismo, los recursos deberían ser administrados por un Consejo que garantice la autonomía de las asociaciones de consumidores como instituciones privadas sin fines de lucro.

17.- las asociaciones de consumidores deberían desarrollar una política de educación financiera de la población frente a la venta de productos al crédito.

18.- el Sernac debería crear un consejo consultivo de temas financieros, donde estarían representados las asociaciones de consumidores, el Sernac, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y las Superintendencias correspondientes a la actividad bancaria.

ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
1.- Constancias Reglamentarias Previas	1
2.- Informe financiero	3
3.- Debate de la Comisión	4
4.- Discusión particular	14
5.- Tratado y acordado	43
6.- ANEXOS	
Presentaciones de los invitados	44
Comparado (Adjunto)	