

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO
RECAÍDO EN EL PROYECTO 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.**

(SERNAC FINANCIERO)

BOLETÍN N° 7094-03-1¹

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, en primer trámite constitucional y reglamentario, con urgencia calificada de “simple”.

I.- CONSTANCIAS PREVIAS.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz, así como facilitar el acceso a ésta por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros; crear una unidad financiera, con el objeto que pueda otorgar la orientación adecuada al consumidor, y otorgar la facultad al Director para conferir el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del servicio.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

El **N° 8) del artículo 1°** del texto aprobado, que agrega un artículo 59 bis nuevo en la ley, es de carácter orgánico constitucional, conforme lo exige el artículo 38 de la Constitución Política de la República, debido a que la nueva atribución que se le confiere al Director del Servicio Nacional del Consumidor altera la ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

Requieren de dicho trámite los **artículos 2° permanente y 1° y 5° transitorios**, del texto aprobado.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

¹ La tramitación completa de este mensaje se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: <http://www.camara.cl/>

VOTARON A FAVOR EL DIPUTADO SEÑOR **GONZALO ARENAS** (PRESIDENTE); LAS DIPUTADAS SEÑORAS **CRISTINA GIRARDI**, **CAROLINA GOIC** (EN REEMPLAZO DEL DIPUTADO VALLESPÍN) Y **MÓNICA ZALAUETT** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **JOSÉ MANUEL EDWARDS**, **JOSÉ ANTONIO KAST**, **MIODRAG MARINOVIC**, **CARLOS MONTES** Y **FRANK SAUERBAUM**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR **JOSÉ MANUEL EDWARDS SILVA**.

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo; Tomás Flores, Subsecretario de Economía, Eduardo Escalona, jefe de la división jurídica, Joanna Davidovich, jefa de gabinete del Ministro, Claudio Ragni Vargas, jefe de gabinete del Subsecretario, Cristian Gardeweg, coordinador de asesores, Alejandro Arriagada, asesor legislativo; Jorge Atton, Subsecretario de Transportes y Telecomunicaciones, Carolina Tagle, asesora del Subsecretario; Sylvia Siebert, asesora de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda; Claudio Ortíz y doña Laura Pelayo, Gerente General y abogada del Comité Retail Financiero, respectivamente; Stefan Larenas, Presidente de la Organización de consumidores y usuarios (ODECUS), y Alejandro Pujá Campos, Coordinador ODECUS Chile; Hernán Calderón, Presidente de la Corporación nacional de consumidores y usuarios (CONADECUS); Hernán Somerville y Alejandro Alarcón, Presidente y Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, respectivamente; Gonzalo Bustos y doña Muriel Torres, abogados jefe y asesora de la Cámara Chilena de la Construcción, respectivamente.

II.- ANTECEDENTES.

Señala el mensaje que las empresas tienen incentivos para prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quién desean contratar. Esto cobra especial relevancia al constatarse que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces complejas, de alternativas al consumidor.

Agrega que el Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a la mejora en la información que se entrega a los distintos actores y a la promoción del entendimiento entre proveedores y consumidores. No obstante, es posible todavía percibir en algunos mercados asimetrías de información tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo.

La proposición de mejoras en las relaciones entre proveedores y consumidores ha sido una inquietud transversal en el Parlamento, pudiendo constatarse que en los últimos cuatro años se han presentado más de veinte mociones para modificar la ley sobre Protección de los Derechos de los

Consumidores, con fines que van desde incluir nuevos sectores hasta modificar la regulación de materias tan relevantes como garantías y publicidad.

Puntualiza que en especial se ha constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolverlas. Por tanto, se ha considerado indispensable fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.

Con la mayor cantidad de información a que tendrá acceso, el Servicio Nacional del Consumidor estará en condiciones de publicar y actualizar permanentemente en su sitio web las estadísticas e informes con los precios y descripciones de productos que ayuden a los consumidores a estar mejor informados y contar con una variedad de opciones comparables de donde elegir.

Actualmente, la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con los intereses generales de los consumidores. Esta facultad incluye la atribución del referido Servicio de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables. Por otra parte, la ley N° 19.496 rige supletoriamente respecto de la normativa contenida en las leyes especiales que regulan determinadas actividades económicas.

En este contexto, si bien las superintendencias y organismos públicos con atribuciones fiscalizadoras a cargo de velar por el cumplimiento de las referidas leyes especiales han ido desarrollando, en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor, plataformas destinadas a recibir y tramitar los reclamos de los consumidores, el objeto que constituye la preocupación primordial de esas superintendencias y organismos es el que dice relación con el desarrollo de la actividad económica que les corresponde supervisar, lo que no siempre es coincidente con los intereses del consumidor. Este objeto, en cambio, lo tiene y lo satisface el Servicio Nacional del Consumidor.

Explica que para formarse una idea cuantitativa de la situación que existe en las relaciones de consumo de ciertas actividades económicas, en los procedimientos relativos a la solución de desavenencias entre las partes, cabe señalar que durante 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos. De estos últimos, el 27% correspondió al sector de servicios financieros y seguros, y el 26% al sector de telecomunicaciones. Es decir, más de la mitad de los reclamos atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales.

En virtud de lo anterior, se pretende fortalecer la protección de los derechos de las personas que, particularmente en los ámbitos señalados, desarrollan operaciones susceptibles de ser resguardadas con los

mismos principios y normas que protegen a los consumidores tradicionales, aunque de forma supletoria, proveyendo una orientación por parte del Servicio Nacional del Consumidor que permita tener consumidores más informados, única herramienta realmente eficaz para la protección preventiva de sus derechos.

Enfatiza que resulta relevante hacer un análisis más pormenorizado de la situación particular de la industria financiera. Ella se encuentra regida por un conjunto de normas diversas: por una parte, el Banco Central de Chile de conformidad con su Ley Orgánica Constitucional, tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, y para ello cuenta con amplias facultades normativas y regulatorias.

A ello debe agregarse la existencia de leyes especiales destinadas a regular los diversos subsectores de la industria financiera, tales como la ley General de Bancos, la ley de Sociedades Anónimas, la ley que rige a las Compañías de Seguros, la ley de cuentas corrientes bancarias y cheques, ley para las operaciones de crédito de dinero, ley de impuesto de timbres y estampillas, o la ley que rige las administradoras de fondos de pensiones, entre otras.

En algunas disposiciones de las leyes indicadas, no siempre se destacan las obligaciones de los prestadores de servicios o proveedores de bienes respecto a la obligación de informar eficazmente a los consumidores de manera tal que éstos puedan decidir libremente con quien les conviene contratar, o bien contar con información eficaz que le permita evaluar el costo que les significa cambiarse de prestador del servicio cuando se trata de relaciones en las que media un contrato que se extiende en el tiempo, e incluso los intereses, comisiones y costos de salida o término del contrato con una institución financiera.

Concluye que por ello se ha estimado necesario reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor puede cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, pueda exigir que los proveedores de bienes y prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes.

A la luz de las consideraciones anteriores, se ha constatado que la actual ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, puede ser perfeccionada en ciertas áreas a través de diversas propuestas.

En primer lugar, y en el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo, se busca que las empresas que promocionan y dan a conocer sus productos por Internet informen acerca de los precios y características esenciales de éstos, facilitando así el acceso a la información de los consumidores.

En la misma línea antes indicada, se pretende fortalecer el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores de servicios financieros, dotando al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz para las decisiones de consumo.

La segunda propuesta consiste en reforzar al Servicio Nacional del Consumidor mediante la creación de divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera, para que pueda otorgar la orientación adecuada a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciba, aprovechando la cobertura territorial del Servicio Nacional del Consumidor. Para esto se le facilita, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección al consumidor.

La tercera idea matriz es conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios determinados del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley del Consumidor que consignan en el desempeño de sus funciones.

El proyecto consta de dos artículos permanentes y tres transitorios.

Mediante su articulado se modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera :

.- Se mejoran las condiciones para que los consumidores puedan acceder a la información sobre los productos y servicios que se les ofrezcan, además a través de páginas web.

.- Se amplían las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, para que pueda desarrollar estadísticas, informes y comparaciones útiles para los consumidores de toda clase de bienes y servicios.

.- Se confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, designados por el Jefe de Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley N° 19.496.

.- Se establece para los organismos con competencia sectorial la obligación de comunicar al Servicio Nacional del Consumidor las resoluciones que dicten en virtud de denuncias realizadas por dicho Servicio.

.- Se permite al Servicio Nacional del Consumidor, mediante la correspondiente adecuación de su planta orgánica, la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección.

.- Se autoriza al Presidente de la República dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, así como aquellas materias referidas a las disposiciones necesarias para asegurar la información que deberá entregarse a los consumidores o usuarios de bienes y servicios financieros.

.- Se crean unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

III.- INTERVENCIONES.-

Don **Juan Andrés Fontaine**, Ministro de Economía, Fomento y Turismo, expresó que los consumidores acceden hoy a una gran variedad de bienes y servicios, sofisticados y complejos, como resultado del desarrollo logrado gracias a una economía de mercado pujante y competitiva. Cuando éstos son complejos y de adquisición infrecuente o impersonal se generan asimetrías de información, haciendo a los consumidores potenciales víctimas de aprovechamiento o abuso de parte de proveedores. La actual ley de protección al consumidor tiene carencias, en particular cuando los respectivos productos o servicios cuentan con una legislación sectorial.

Explicó que el mensaje modifica la ley N° 19.496, disponiendo mejor acceso de los consumidores a información relevante en todos los sectores y fortaleciendo la defensa ante infracciones a ella. Respecto del Servicio Nacional de Consumidor, la iniciativa lo fortalece como instancia que vela por los derechos del consumidor en una amplia gama de bienes y servicios y está enfocado principalmente, pero no exclusivamente, en los consumidores de servicios regulados como el financiero, telecomunicaciones, transportes, entre otros.

Precisó, respecto de los consumidores de servicios financieros, que un 67% de los hogares tiene algún tipo de deuda (2,6 millones de casi 4 millones de hogares urbanos). En los estratos de menores ingresos (deciles 1 a 5), el 61,4% de los hogares tenía algún tipo de deuda al 2007; un 56% de las personas con sólo educación básica tiene algún tipo de deuda de consumo.

Recordó, asimismo, que al 2009 se contabilizan 2,4 millones de cuentas corrientes y las tarjetas de crédito activas llegaron a 4,3 millones el año pasado. Acerca de las telecomunicaciones, hoy existen 3,5 millones de líneas telefónicas fijas y 17,1 millones de abonados a telefonía celular en Chile; las conexiones fijas dedicadas de Internet llegan a 1,7 millones, igual número de los abonados a televisión de paga a marzo 2010.

Sobre los reclamos y calidad de servicio, en el 2009 el SERNAC recibió los siguientes reclamos (%):

Financiero y seguros	27 %
Telecomunicaciones	26%
Retail	22%
Otros	21%
Transporte	04%

Acerca de los reclamos recibidos en 2009 en el mercado financiero:

Tarjetas de crédito retail	65%
Bancos	26%
Otros	9%

Indicó que entre enero y mayo de 2010 ha habido 13.636 reclamos en contra del mercado financiero; el 61% de los reclamos se concentra en las tarjetas de crédito del retail y el 33% en los bancos.

Sobre las causas de los reclamos, respecto de:

Servicios financieros, el 40% de los reclamos se refiere a cobros indebidos; 14% a incumplimiento en las condiciones contratadas; 14% se queja de la mala calidad del servicio (dificultades para cerrar las cuentas bancarias) y otros: falta de información oportuna en las condiciones relevantes del servicio, cobranzas extrajudiciales abusivas.

Telecomunicaciones: el 23% de los reclamos se refieren a la mala calidad de servicio; 16% al incumplimiento de las condiciones contratadas; 13% respecto a cargos no consentidos por el consumidor; 12% por facturación excesiva o no justificada y 7% a falta de información veraz y oportuna.

Transporte: el 76% de los reclamos se refieren a obligaciones del proveedor y el 22% a derechos del consumidor (falta de información veraz y oportuna, cargos no consentidos por el consumidor).

Puntualizó que habrá un Servicio Nacional del Consumidor más fuerte: se crea, al efecto, una división especializada en supervisión de los derechos del consumidor en materia financiera, telecomunicaciones y transporte. El Servicio informa a los consumidores y, en caso de detectar infracciones, promueve la conciliación entre proveedor y consumidor, con aplicación de multas por parte de reguladores sectoriales y/o tribunales, y apoya a los afectados ante estos últimos (puede ser parte del correspondiente juicio en caso de acciones colectivas); se faculta al Gobierno a dictar reglamentos que faciliten la ejecución de la ley N° 19.496, incluso si se trata de bienes o servicios regulados por leyes especiales. Por ejemplo: la obligación de informar costos y condiciones de contratos de adhesión; da el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio, para que puedan certificar los hechos y sirvan como prueba en tribunales; amplía las atribuciones del Servicio para pedir información y poder 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.

Estimó adecuado que se fortaleciera el Servicio Nacional del Consumidor y no otra entidad, ello en el entendido que su misión es precisamente velar por la protección de los derechos de los consumidores y, de paso, eliminar la burocracia. El Servicio tiene una notoria ventaja respecto a cualquier fiscalizador sectorial para realizar este cometido y se ha ganado un merecido prestigio en esta tarea, es en los hechos una verdadera “marca registrada”. Asimismo, cuenta con una amplia red, ya que tiene cobertura de 97% del territorio mediante 15 oficinas propias y convenios con municipios; posee un activo call center (263 mil consultas en el 2009) y una página web con más de 2 millones de visitas al año. Recibe 500 mil reclamos y denuncias al año (1.300 al día). Las procesa en un promedio de 24 días.

Señaló que no se quiso hacer a través de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ya que tiene otro fin primordial, cual es, velar por la solvencia bancaria, e impone multas a beneficio fiscal, en cambio el Servicio procura una reparación para los consumidores. Adicionalmente, la referida Superintendencia no cubre a clientes de tarjetas de

crédito de multitiendas. El Servicio ayuda al consumidor a hacer valer sus derechos ante el proveedor y, en caso necesario, ante los tribunales. La mitad de los casos se resuelve por conciliación con el proveedor, es decir, existe un efecto preventivo.

Comentó que ya que el Servicio Nacional del Consumidor no impone multas, es crucial dar carácter de ministro de fe a sus principales funcionarios para certificar infracciones ante tribunales. Aclaró que dicho medio de prueba es indispensable en infracciones de naturaleza temporal, que no dejan rastro. La institución de los ministros de fe es habitual en la persecución de infracciones que deben acreditarse ante tribunales. Por ejemplo, los siguientes fiscalizadores cuentan con tal atributo: Carabineros de Chile, el Servicio de Impuestos Internos, la Dirección del Trabajo, la Corporación Nacional Forestal, la Superintendencia de Medio Ambiente, el Instituto de Desarrollo Agropecuario, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y Sernapesca.

Explicó que su artículo 1º obliga a la publicación de precios en la página web donde se ofrecen productos o servicios; amplía la información que puede solicitar el Servicio Nacional del Consumidor a proveedores, en un plazo mínimo de 10 días (antes sólo información básica comercial y 30 días de plazo); los organismos fiscalizadores deberán remitir al Servicio copia de las resoluciones originadas en denuncias; se faculta al Director para que realice la organización interna de la planta y a determinar los cargos que invertirán del carácter de ministro de fe (directivos y grado mayor a 6) y se faculta la dictación de reglamentos que faciliten y promuevan la ley de protección de los derechos del consumidor, e incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales.

Su artículo 2º crea en la planta de directivos del Servicio un cargo de jefe de división y 2 cargos de jefes de departamento, con el fin de dirigir unidades especializadas en mercados financieros, de telecomunicaciones y de transportes.

Su artículo 1º transitorio incrementa la dotación en 23 puestos para el año 2010.

En resumen, con esta iniciativa se pretende que existan créditos más claros: un reglamento establecerá la información mínima que debe entregar cualquier oferente de crédito, esto es, costos totales involucrados en el servicio contratado, costos de prepago en cualquier momento del tiempo, entre otros. Un sello SERNAC en los contratos: un reglamento propenderá a que todos los contratos de adhesión sean comprensibles y claros, visados por el Servicio. Cierre de cuentas, seguros y créditos: el Servicio y el Ministerio de Economía podrán evaluar y regular, para mejorar el funcionamiento a favor del consumidor. Existirá más y mejor información: El Servicio ampliará su publicación de reportes al consumidor, facilitando sus decisiones de compra, y hará una publicación de comparaciones de precios en las páginas web.

Don **Jorge Atton**, Subsecretario de Telecomunicaciones, comentó que el servicio de telecomunicaciones es el mercado con más consumidores en Chile: 17.000.000 de clientes en red móvil; 3.500.000 en clientes en red fija; 1.800.000 de clientes en TV pagada; 580 millones de llamadas de larga distancia nacional; 40 millones de llamadas en larga distancia internacional; 1,6 millones de conexiones de internet fijas al año;

7,3 millones de conexiones móviles internet al año; 894.600 accesos móviles Internet vía 3G y 37% de hogares con Internet fija.

Adicionalmente, existe una gran variedad de dispositivos/terminales y diversos planes para la contratación de servicios. Respecto de la telefonía fija, de larga distancia y telefonías móvil, la Subsecretaría de Telecomunicaciones -desde el año 2007-, renueva anualmente un convenio entre SUBTEL y SERNAC: “a SERNAC y SUBTEL les corresponde velar por la protección de los derechos de los consumidores, al primero en términos generales y a la SUBTEL en términos específicos, y relativos a materias derivadas de la normativa de telecomunicaciones”.

El objetivo del convenio es potenciar la atención de reclamos de la Subsecretaría, a nivel nacional, aprovechando la cobertura de la red de atención del Servicio (lo que involucra además de las capitales regionales a varias comunas). El convenio tiene un costo de \$169.363.000 anuales a pagar por la Subsecretaría al Servicio, en dos cuotas en los meses de marzo y julio de 2010.

Acerca de los reclamos recibidos en el Servicio: El 25% del total de reclamos recibidos por esa entidad corresponde a servicios de telecomunicaciones; distribuidas en un 51% por móviles; 26% por telefonía fija, más larga distancia y TV, y 16% por TV pagada.

Aproximadamente un 34% de estos casos se relacionan con asuntos exclusivos de consumidores, por ejemplo: la compra de terminales celulares en tiendas de retail.

Expresó que se pretende favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quien desean contratar. El sector de telecomunicaciones se caracteriza por su alto nivel competitivo, todos los concesionarios difunden sus servicios y precios en páginas web, a veces complejas de entender, y el Servicio de Portabilidad Numérica ampliará las posibilidades de elegir.

La Subsecretaría firmó un convenio con el Servicio para mejorar las competencias del personal de este último en la atención de reclamos de telecomunicaciones, considerando que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces compleja, de alternativas al consumidor.

Una excelente iniciativa para potenciar el convenio Subtel–Sernac es el reforzamiento del rol que el Servicio Nacional del Consumidor pueda cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, exija que los proveedores de bienes y prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes.

Observó que se debe considerar el actual convenio, dando una mayor capacitación para lograr una mayor especialización, y disminuir el nivel de rotación del personal dedicado a telecomunicaciones, lo anterior, respecto de la contratación de personal que desarrolle funciones relativas a mercados en los cuales la especialización y alto conocimiento técnico son requisitos ineludibles para desarrollar una adecuada protección y que se crean

unidades funcionales especializadas en sectores sujetos a regulación por leyes especiales, tales como unidades de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros.

Indicó que para efectos de los reglamentos de la ley, será necesario especificar el tipo de información que los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor para no duplicarla respecto de la Subsecretaría. Actualmente recibe de los operadores por transferencia electrónica una gran variedad de información para desarrollar estadísticas y análisis que le permiten focalizar sus acciones de fiscalización y publicar resultados comparativos. Actuaciones que se deben mantener en el ámbito de la Subtel.

Concluyó señalando que la iniciativa, relacionada con el fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor para el sector de telecomunicaciones, representa una oportunidad de garantizar un mayor resguardo a los consumidores, que se ha intentado realizar con el actual Convenio de Cooperación SUBTEL-SERNAC. Además, permitirá atender aspectos que hoy no están debidamente cubiertos, como son la adquisición de terminales celulares y sus modalidades de pago. Que se debe potenciar la actividad de atención de reclamos por parte del Servicio. La Subsecretaría debe seguir representando la función de alta especialización en reclamos de segunda instancia. En el ámbito de los requerimientos de información, el Servicio sólo debe limitarse a solicitar información comercial a las operadoras de telecomunicaciones, con el objeto de evitar duplicidades con los requerimientos que Subtel realiza como autoridad reguladora. Una mejora significativa en la fiscalización de los servicios de telecomunicaciones se tendrá con la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y con las normativas en desarrollo asociadas a la ley de Neutralidad de Red, avanzando hacia la convergencia de servicios y la posibilidad de fiscalizar servicios adicionales a los telefónicos.

Don **Claudio Ortiz**, abogado, Gerente General del Retail Financiero, sostuvo que uno de los objetivos centrales es aportar al mejoramiento continuo de las prácticas de la industria en beneficio de la relación empresa-clientes. Valoró la intención de fortalecer los derechos de los consumidores en el mercado financiero, no obstante, quizo dar a conocer algunos temas que producen cierta inquietud y que tienen relación con:

- La institucionalidad propuesta y superposición de roles.
- Facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores.
- Conferir el carácter de ministros de fe a funcionarios del Sernac.
- Algunas carencias –Educación Financiera.

Institucionalidad y superposición de roles.-

El proyecto de “Sernac Financiero” considera cambios institucionales que incorporan dosis importantes de incertidumbre respecto de los criterios que prevalecerán en materia normativa.

En este sentido, tal como se plantea en el proyecto, se podría generar superposición de roles y competencias con los agentes reguladores del sector. Al amparo de la defensa del consumidor, el proyecto

otorga amplias facultades de regulación y fiscalización al Servicio, sin delimitar ámbitos de competencia con organismos técnicos como SBIF o el Banco Central.

Es más, dijo, a este último, el texto simplemente lo omitió como ente competente en estas materias, lo que resulta incomprensible porque en la práctica es el órgano competente a cargo de la dictación de la normativa técnica de la industria.

Expresó que parece del todo evidente que lo primero –para otorgar la claridad normativa que cualquier industria requiere para su normal desarrollo- es resolver la estructura institucional, cualquiera sea ésta, de modo de evitar contiendas de competencia posteriores.

Facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos.-

Señaló que llama la atención la propuesta de facultar al Presidente de la República para dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores.

Esto, porque es sabido que la Constitución del año 2005 otorga facultades de gran amplitud al Presidente de la República para dictar reglamentos –incluso, más que la Carta de 1925-, pues le permite dictar normas reglamentarias, no sólo para la correcta aplicación de la ley, sino también sobre aquellas materias que no sean del dominio legal.

En esas condiciones, resulta contrario a esas reglas que una ley pretenda facultarlo para dictar reglamentos, pues esa competencia ya se la dio el Constituyente. Además, esta facultad se le condiciona. Para dictar tales reglamentos se deba consultar con organismos públicos que son dependientes o relacionados con el Primer Mandatario. Es decir, con autoridades de inferior jerarquía.

También, merece preocupación la generalidad respecto de las materias que podrían quedar comprendidas en los reglamentos de que se trata. Estimó que sobre esta materia existe una total indeterminación.

Ministros de Fe.-

De acuerdo con la norma propuesta, los hechos establecidos por el funcionario del servicio que tenga el carácter de ministro de fe, se reputarán verdaderos, salvo prueba en contrario. Así, según la modificación propuesta será de cargo del imputado de una infracción demostrar lo contrario de lo aseverado por el funcionario del propio organismo.

Consideró que dicha disposición no respeta debidamente los derechos de los proveedores y resulta jurídicamente cuestionable pues, como ha establecido una jurisprudencia judicial y administrativa reiterada, el derecho administrativo sancionatorio –o derecho penal administrativo- es una forma más de la potestad sancionadora que corresponde al Estado.

Estimó, en esta perspectiva, que son aplicables a los proveedores las normas sobre el “debido proceso” que aseguran a todas las personas una investigación y un procedimiento racional y justo, lo que importa

presumir la inocencia ante el juzgamiento de toda conducta que pueda concluir con una sanción.

El Servicio Nacional del consumidor es el organismo público encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores y es, en esa calidad, que la ley del consumidor le otorga el rol de parte, en algunos procedimientos que regula la ley. En esas condiciones, no podría estimarse que dicho servicio público y sus funcionarios puedan considerarse absolutamente independientes o imparciales ante algún procedimiento.

Carencias – Educación Financiera.-

En un mundo donde distintos instrumentos de pago, dinero electrónico, créditos de consumo y créditos en general son parte importante de la vida cotidiana de cualquier persona, no deja de llamar la atención que el proyecto de ley no haga mención alguna para incluir modificaciones en lo que se refiere a cambios estructurales en la actual relación entre consumidores y proveedores.

Las nuevas generaciones debieran recibir formación en estas materias, puesto que es el único camino posible para que realmente puedan aprender a transformar el actual cúmulo de datos y nomenclatura técnica que exigen las distintas regulaciones sobre esta materia en información útil y que efectivamente los ayude a tomar las mejores decisiones de consumo.

Poco se saca con solicitar a los emisores de crédito más información y más regulaciones si lo que hoy en día existe los consumidores no son capaces de comprender.

Manifestó que ninguno de estos cambios de orden administrativo serán realmente adecuados si no se considera la Educación Financiera como eje central de la discusión.

El verdadero empoderamiento de las personas proviene precisamente de la educación. La vida cotidiana hoy en día considera la interacción múltiple y permanente con el mundo financiero, de manera que resulta evidente la necesidad de que los jóvenes comprendan cabalmente el funcionamiento y los instrumentos de una industria con la que tarde o temprano deberán operar. Al efecto, ingresó un proyecto de ley que apunta en este sentido, reponiendo en la malla curricular de la Enseñanza Media la asignatura de Educación Cívica y Economía Doméstica.

Don **Hernán Calderón**, Presidente de la corporación nacional de consumidores y usuarios (CONADECUS), expresó que el mensaje pretende fortalecer la protección del usuario en los servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, dotando de mayores atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor para que el consumidor conozca el costo real del servicio que contrata o bien el costo que le significa poner término anticipado al servicio contratado; la creación de una unidad financiera, dentro del Servicio, para orientar a los consumidores y derivar a los organismos correspondientes los reclamos que reciba; conferir el carácter de ministro de fe a determinados funcionarios del Servicio, con el fin de que puedan certificar, con valor probatorio ante tribunales los hechos que conozcan en las fiscalizaciones; contratar el Servicio un reducido número de funcionarios; y

dictar el Ministerio de Economía uno o más reglamentos para facilitar la ejecución de la ley, los cuales deberán consultarse al organismo que actúe en el sector y firmarse por el ministerio respectivo.

Expresó que, en términos generales, se puede evaluar como un proyecto débil que no aporta herramientas sustanciales para la protección del consumidor, con la sola excepción del establecimiento de los ministros de fe, dentro del Servicio, con el fin de que los hechos certificados por ellos se reputen verdaderos ante los tribunales.

En cuanto a las atribuciones que se pretende otorgar al Servicio la principal de ellas ya existen desde hace 6 años. En efecto, desde esa fecha (año 2004) los proveedores están obligados a proporcionar al Servicio los informes y antecedentes que les solicite, sancionando la negativa o retardo con multa de hasta 200 UTM.

Sin embargo, el proyecto señala que “los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio la documentación adicional que se les solicite en el marco de un manual que deberá señalar los antecedentes que podrán solicitarse. Este requerimiento sólo podrá referirse a información para que el consumidor pueda tomar sus decisiones. Esta ampliación de los requerimientos que puede hacer el Servicio quedan limitados, como puede apreciarse, a un segmento muy acotado, con lo cual se resta toda fuerza como elemento de control.

Por otra parte, el número de 23 cargos que se crean para la división de áreas tan extensas y complejas como los servicios financieros, las telecomunicaciones y el transporte público de pasajeros, es insuficiente.

La disposición que ordena que a través de uno o más reglamentos se facilitará la ejecución de la ley es innecesaria. Basta señalar que la ley del consumidor ha operado más de 15 años sin necesidad de reglamento.

La exigencia que estos reglamentos deban consultarse a organismos como las Superintendencias y requerir la suscripción de otros ministros -incluido el de Hacienda-, significa un retraso en la plena vigencia de las modificaciones que contempla el proyecto de ley, e incorporar a entes cuya función no es la defensa de los consumidores, como es la Superintendencia de Bancos. Por el contrario, dijo, las superintendencias debieran tener la obligación de solicitar el pronunciamiento del Servicio en cuanto sus resoluciones pudieran afectar a los consumidores.

Estimó que es indispensable, para que tenga verdadera eficacia el accionar del Servicio y de las ADC. en la protección de los usuarios de servicios financieros y otros, que se modifiquen disposiciones de la ley del consumidor, tales como, ratificar la plena vigencia de dicha ley en los proveedores de servicios regulados por leyes especiales (bancos, sanitarias, vivienda, etc.), cuando se vean afectado los derechos de los consumidores; se amplíen los casos de cláusulas abusivas, con el fin 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, y la agilización del procedimiento tratándose de los derechos colectivos.

Don **Stefan Larenas**, Presidente de la organización de consumidores y usuarios (ODECUS), se refirió a problemas detectados en el sector financiero, que son parte de la principal preocupación institucional.

La mayor provisión de información es siempre necesaria, pero resulta insuficiente para enfrentar los reales problemas que afectan a los consumidores en este mercado. En efecto, la información no basta cuando la capacidad de negociación del consumidor, habitualmente es débil o inexistente. El caso de los contratos de adhesión de bancos y el retail es paradigmático. El cliente sólo puede aceptarlo o rechazarlo, tal cual se le presenta. En el caso de rechazo no accede al crédito, muchas veces necesario.

La derivación de casos a organismos como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en contadas ocasiones resuelve los problemas de los consumidores. Éstos son derivados a los tribunales donde les espera una larga, incierta y onerosa tramitación. El proyecto, entonces, no entrega una solución adecuada al problema. Asimismo, Chile no ha avanzado en mediación y arbitraje de consumo, cuestión inexplicable dada la experiencia nacional y mundial al respecto. Basta ver el exitoso ejemplo de los tribunales arbitrales de consumo españoles. Menos han avanzado las iniciativas para establecer una ley de insolvencia de hogares, familiar o de quiebra individual.

Preocupa, especialmente, el costo que podría tener para un consumidor el término anticipado de un contrato. La regla general es o debe ser que los contratos de consumo no tengan barreras de salida. En esa línea se ha pronunciado la jurisprudencia pues se considera que, por ejemplo, una multa por término anticipado o cambio del contrato (cláusula penal en que se avalúa anticipadamente el perjuicio de la otra parte que debe ser indemnizada, disposición clásica del Derecho Civil) restringe derechos esenciales de los consumidores, como el de la libre elección y, atendida la irrenunciabilidad de derechos de los consumidores -artículo 4° de la ley N°19.496-, tales disposiciones contractuales debiesen anularse.

Estimó que las medidas propuestas en el proyecto no son suficientes para enfrentar las dificultades derivadas de asimetría de información, tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes, en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo, ni tampoco para resolver problemas de consumidores con empresas de sectores que están regidos por leyes especiales (En 2009 se habría recibido 45.900 reclamos sobre servicios financieros y seguros; 882 reclamos semanales, 176,4 al día).

Enumeró, a continuación, los problemas detectados por ODECU, que contribuyen a agravar la situación de los usuarios de los servicios financieros, y que no son abordados en el proyecto.

Problemas derivados de la normativa o de los términos establecidos en los contratos.-

Cláusula de aceleración; cálculo del interés máximo convencional; discrecionalidad en el cobro de comisiones, seguros, cargos de mantención, gastos de cobranza, honorarios; capitalización de intereses (Anatocismo); insolvencia familiar; barreras de salida para contratos de consumo, y discrecionalidad en la redacción de contratos de adhesión.

Problemas derivados de la capacidad de los usuarios.-

Escasa capacidad negociadora de las personas; desconocimiento de las condiciones en que se ofrecen los créditos; desconocimiento de las condiciones para renegociar; desconocimiento de las distintas alternativas que ofrece el mercado, y desconocimiento de las normas y de las instituciones que regulan esta actividad.

Expresó que, a lo menos, el proyecto denominado “Sernac Financiero” debería contener lo siguiente:

- Detección de prácticas abusivas en materia de crédito, para que este “Sernac Financiero” identifique prontamente y sancione las prácticas comerciales desleales relacionadas con la oferta de crédito, tales como venta atada de productos (seguros y otros), y publicidad destinada a jóvenes al consumo y al endeudamiento.

- Defensoría eficiente del cliente financiero y atención de reclamos. El “Sernac financiero” debería reforzar la labor de protección a los consumidores respecto de los reclamos de éstos en este mercado, por cuanto pese a los actuales canales de reclamo (tanto del Servicio y de las propias entidades que otorgan créditos) persisten las malas prácticas.

- Facultades de sanción por parte del “Sernac Financiero” para aquellas infracciones que cometan las entidades financieras en el mercado del crédito, tales como: (i) establecimiento de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión entre los clientes y la institución (aquellas cláusulas reguladas en la propia ley de protección al consumidor, tales como la modificación unilateral de las comisiones y otros cobros); (ii) la publicidad engañosa, y los errores y omisiones en la información de las promociones y ofertas de créditos a consumidores; (iii) demoras injustificadas de las entidades de otorgamiento de crédito cuando el consumidor desea poner término de la relación contractual (habiéndose identificado en el mercado retrasos injustificados en la entrega de certificados que le faciliten al cliente renegociar su deuda en otra institución financiera, y cuya demora impide al cliente cambiarse de institución); (iv) abuso en las gestiones de cobranza extrajudicial (llamados en horarios no hábiles, o poner en conocimiento de terceros distintos del deudor la existencia de la deuda).

- Aumento de las multas aplicables a las infracciones en el mercado del crédito, dado que la multa básica hoy día (aquella que puede llegar a 50 UTM, según el artículo 24 de la ley de protección al consumidor, como multa genérica) no constituye una adecuada herramienta legal para desincentivar las infracciones por las entidades que dan créditos, que son grandes empresas a las cuales la aplicación de multas bajas no permiten un cambio de conducta que erradique en definitiva las malas prácticas.

- Desarrollar una política de educación financiera de la población y su comportamiento frente a productos de crédito (con el objeto de detectar patrones de conducta en relación a los productos, identificando los sectores más vulnerables de consumidores). Este es un gran vacío que existe en el mercado, ya que en la actualidad la complejidad asociada a los distintos conceptos relativos al crédito (comisión, tasa de interés, pagos mínimos, cuotas para el pago del crédito, gastos asociados al crédito) convierten al crédito en un servicio de una muy alta complejidad de comprensión y entendimiento por la mayoría de las personas, lo cual dificulta un uso eficiente de este servicio. No

existen instancias ni políticas actuales en el Estado para facilitar el conocimiento del crédito por la población. Se necesitan consumidores más educados para enfrentar adecuadamente las opciones que se ofrecen en materia de crédito. Se suma a la referida complejidad natural de los créditos los defectos de información que se identifican en la publicidad y promociones de créditos disponibles en el mercado, prácticas que lamentablemente no contribuyen a mejorar el entendimiento de este tipo de servicios, sino que contribuyen a la confusión del público consumidor.

Don **Hernán Somerville**, Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, expresó que la industria bancaria está inserta en un mercado competitivo, no sólo por la existencia de una diversidad de bancos, sino que también por la existencia de otros agentes del mercado que pueden ofrecer créditos (casas comerciales, supermercados, mutuarías, compañías de seguro, etc.). Esto, incrementa la competencia y permite lograr un nivel de equilibrio entre los diferentes actores, beneficiando a los demandantes de crédito.

Producto de los desarrollos tecnológicos, así como la frecuente innovación en los mercados financieros y el nivel de su complejidad, en la actualidad muchas de las transacciones esenciales que realizan las personas se llevan a cabo a través de los bancos, como, por ejemplo, recibir el sueldo, ahorrar para la pensión de vejez, acceder a créditos para vivienda y educación, etc.

Todo lo anterior ha llevado a una masificación de los servicios financieros, lo que ha hecho necesario desarrollar mecanismos para que éstos funcionen adecuadamente, de manera de ofrecer productos y servicios financieros de la más alta calidad.

En ese sentido, es necesario reafirmar que la actividad bancaria es fundamentalmente una actividad de servicios, donde sin duda el cliente bancario es y siempre ha sido central en todo su quehacer. Conscientes de esta realidad, los bancos destinan importantes recursos a la atención a los clientes, una vez que han adquirido algún producto financiero. A mayor abundamiento, y en un esfuerzo insólito de autorregulación, los bancos a mediados del 2005 crearon la defensoría del cliente, mecanismo a través del cual los clientes no satisfechos con respuestas que le dan los bancos pueden recurrir de manera absolutamente gratuita a una instancia, la que a través de los defensores independientes, pueden en un plazo breve resolver los más variados temas.

Adicionalmente, y en un nuevo esfuerzo de autorregulación, la defensoría del cliente ha actualizado las formas en acceder al sistema para que los clientes puedan hacer sus reclamos, vía plataforma web, de manera que incluso sin necesidad de ir al banco puedan tramitar toda su solicitud, a través de esta vía remota. Es por ello que se puede señalar que el sistema bancario chileno ha continuado cumpliendo su rol social, el cual tiene dos dimensiones que se complementan estrechamente: preservar la estabilidad y solidez del sistema financiero y continuar apoyando a sus clientes, con el fin de asegurar el funcionamiento de la cadena de pagos de la economía. Lo anterior, en un marco que evite la posible utilización indebida del sistema bancario en lavado de activos de origen ilícito.

Afirmó que el consumidor financiero debe ser objeto de protección por parte de los entes estatales. Sin embargo, ello exige que aquél que asuma su protección cuente con la especialización técnica necesaria que le permita velar por sus derechos, sin descuidar la estabilidad del sistema financiero y el ahorro del público, con pleno respeto y cumplimiento de las obligaciones que impone el combate al lavado de dinero.

A nivel comparado, dijo, existen varios modelos normativos para la regulación de estas materias, por tanto, no se puede señalar que exista una solución legislativa única. Así, el optar por un modelo de regulación respecto de otro, dependerá de la estructura financiera, tradición histórica y contexto social de cada país. En la elección de un modelo de regulación concreto deberá considerarse evitar que una sobre regulación incremente los costos y reste dinamismo al sistema en perjuicio de la sociedad.

En la actualidad el Servicio posee algunas atribuciones sobre la banca, sin tener “expertise” en el negocio bancario. Por su parte, la SBIF posee atribuciones de fiscalización sobre la banca, pero no así sobre otros oferentes de servicios financieros, como son las compañías de seguros, casas comerciales, cajas de compensación, etc., actualmente supervisadas por otros organismos.

Propuso que se adopte un modelo de defensa del consumidor enfocado en el producto, donde la SBIF tenga bajo su alero toda la supervisión de los productos de crédito y captaciones, la SVS las materias relacionadas a seguros e intermediación financiera, y la SAFP las relativas a pensiones. Lo anterior, debe en todo caso estar acompañado de una visión integrada entre las diversas superintendencias, con el fin de lograr una armónica supervisión.

En el caso de la SBIF, implicaría la ampliación de su rango de acción, aprovechando su experiencia en regulación, cumplimiento de la normativa y “know-how” del negocio bancario, e incorporando elementos de fiscalización asociados a la defensa del consumidor, más allá de los servicios bancarios tradicionales.

Se evita una sobre regulación que lejos de favorecer al cliente, introduce rigideces innecesarias y aumenta significativamente los costos de transacción. Esto, a su vez, hará más difícil el acceso al mercado formal del crédito, tanto a los sectores más desposeídos de la población como a la pequeña y micro empresa.

Concluyó que el marco regulatorio que se defina en Chile para garantizar la protección de los consumidores de servicios financieros debe contribuir, también, al fortalecimiento de los mercados financieros. 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.

En Chile, el modelo que se ha planteado en el proyecto adopta el criterio de fortalecer al Servicio, dotándolo de una serie de herramientas tendientes a entregar mayor información al público, para que al momento de contratar lo haga con todos los elementos de juicio necesarios para una adecuada contratación.

Estimó que la técnica legislativa adoptada, en el sentido de entregar a la autoridad administrativa tan importantes materias, no es la apropiada y debiese establecerse en la propia ley cuáles son los elementos que debiesen estar presentes en toda la contratación. Son temas demasiado sensibles, y que inciden en el funcionamiento del sistema económico en su totalidad y, por ello, no pueden quedar expuestos a cambios según las autoridades de turno.

Don **Gonzalo Bustos**, abogado jefe de la Cámara Chilena de la Construcción, señaló que el proyecto modifica la ley N° 19.496, en el siguiente sentido:

1. Respecto de las obligaciones de los proveedores.
Incorpora la obligación de indicar en los sitios de Internet, en que el proveedor exhiba los bienes o servicios, la información de precios y tarifas, además de las características y prestaciones esenciales de los mismos.
2. Respecto de las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor.
En lo concerniente a las obligaciones de los proveedores, se incrementan las atribuciones del Servicio, en orden a requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, que se solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable 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.
3. Obligación de Comunicación para Organismos Fiscalizadores.
Establece para ciertos organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias, la obligación de comunicar al Servicio, las resoluciones que dicten en virtud de denuncias revisadas por éste.
4. Ministros de fe.
Confiere el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del Servicio, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la ley N° 19.496, que consignan en el desempeño de sus funciones.
5. Atribuciones del Presidente.
Permite al Presidente de la República dictar reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias reguladas por leyes especiales.
6. Personal del Servicio Nacional del Consumidor.
Incrementa la dotación del Servicio para el año 2010, en 23 cupos.

El rol del Servicio tiene tres líneas de acción relevantes: informar, educar y proteger.

En el ámbito de la información, el proyecto de ley busca principalmente mejorar los canales de información a través de Internet, para lo cual establece a los organismos de competencia sectorial la obligación de comunicar resoluciones que tienen su origen en denuncias del Servicio.

Respecto del ámbito de la educación, se observa que el proyecto de ley aumenta las atribuciones del Servicio en el tema de requerimientos a los proveedores, respecto de información relevante para el consumidor, con el objeto de conocer los costos de los bienes o servicios que adquiere, los costos de las comisiones e intereses, los costos de cambiar de prestador, de poner término a un contrato y, en general, todo tipo de información que resulte eficaz para las decisiones de consumo.

En la actualidad, el rol de protección del Servicio consiste, principalmente, en velar por el cumplimiento legal y reglamentario de la ley del consumidor y de las normas especiales, mediar entre consumidores y proveedores, y participar en juicios individuales y colectivos. En este punto, el proyecto propone reforzar el Servicio mediante la creación de divisiones especializadas, que otorguen una orientación adecuada a los consumidores y deriven los reclamos a los organismos correspondientes. Para ello, se incrementa la dotación de la planta orgánica en 23 funcionarios para el año 2010.

El problema se advierte en la idea que sigue a este lineamiento, y que consiste en conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios del servicio, quienes sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley del consumidor, que consignan en el desempeño de sus funciones.

En efecto, el proyecto de ley establece que el Director Nacional determinará mediante resolución los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe, quienes deberán detentar la calidad de directivos o profesionales con requisitos equivalentes a los de este nivel, y que no tengan un grado inferior al 6° de la escala única de sueldos.

En la práctica, esto se traduce en que el número de funcionarios que se encuentra habilitado para ser investido en el cargo de ministro de fe, esto es, que cumple con los requisitos establecidos, es muy pequeño.

Consciente de esta situación, el Ejecutivo presentó el día 06 de octubre indicaciones sobre este particular agregando al texto del proyecto de ley que: En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.

Queda así en evidencia, que el tema de los ministros de fe fue regulado en el proyecto original sin mayor estudio ni profundidad, por cuanto, a dos meses de la presentación del proyecto, se deben introducir modificaciones sustanciales, con el objeto de salvaguardar la ejecución práctica de los ministros de fe.

No obstante, un ministro de fe cumple una función pública, en que se tiene por cierto el hecho que éste certifica, por lo cual pasa a ser indubitado. En razón de lo anterior, no debe existir duda acerca de su total objetividad, de manera que el hecho del cual da cuenta en tal carácter constituye el testimonio de una persona indiscutiblemente veraz.

Al entregarse dicha calidad a funcionarios del Servicio, se les confiere la facultad de certificar y acreditar un hecho con la mera presentación de un informe. Es decir, los hechos serán certificados por un funcionario dependiente del mismo servicio público interesado, lo que puede

afectar la imparcialidad que se requiere, con el consiguiente perjuicio para el fiscalizado.

En un estado de derecho lo que corresponde es que el legislador, y no un organismo administrativo, establezca, regule y reglamente los potenciales hechos constitutivos de irregularidades, y su respectiva valoración quede entregada a la función de los Tribunales de Justicia. Por tanto, estimó que esta cuestión no puede quedar entregada al criterio de funcionarios administrativos.

Precisó, por otra parte, que los funcionarios que sean investidos con el carácter de ministro de fe, deberán cumplir, además de las nuevas funciones asignadas, con las funciones propias de su cargo, es decir, se producirá una sobrecarga de trabajo.

A lo anterior, se debe sumar que el Servicio Nacional del consumidor brinda servicios tanto a nivel nacional como regional, por lo tanto, en el día a día esta medida resultará impracticable e inviable, puesto que los potenciales ministros de fe deben ser calculados en base al reducido número de funcionarios que existen por región y que, además, cumplan los requisitos para ser nombrados ministros de fe, lo cual restringe drásticamente el número de funcionarios habilitados, quienes deberán cumplir con su trabajo regular y con las nuevas tareas asignadas, las cuales por definición requieren un tiempo extra en terreno, que actualmente no se encuentra contemplado en su planificación laboral.

Concluyó señalando que la Cámara Chilena de la Construcción no está de acuerdo con el otorgamiento de la calidad de ministros de fe a funcionarios administrativos dependientes del mismo servicio interesado, ya que tal calidad puede afectar la debida independencia de quien certifica.

IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en el mensaje y las opiniones vertidas por el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que resultaba adecuado dotar al Servicio Nacional del Consumidor de mayores atribuciones para requerir información eficaz, así como facilitar el acceso a ésta por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros; crear una unidad financiera, con el objeto que pueda otorgar la orientación adecuada al consumidor, y otorgar la facultad al Director para conferir el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del servicio.

En especial, se trata de incorporar la obligación de indicar en los sitios de Internet, en que el proveedor exhiba los bienes o servicios, la información de precios y tarifas, además de las características y prestaciones esenciales de los mismos; incrementar las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, en orden a requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, que se solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable 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; establecer para ciertos organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias, la obligación de comunicar al Servicio, las resoluciones que dicten en virtud de denuncias revisadas por éste; otorgar la facultad al Director Nacional del Servicio para conferir el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios, los que sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la ley N° 19.496, que consignent en el desempeño de sus funciones; posibilitar que el Presidente de la República dicte reglamentos para desarrollar, complementar y ejecutar los principios generales y más importantes que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias reguladas por leyes especiales, e incrementar la dotación del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2010, en 23 cupos.

No obstante, como forma de prevenir una eventual superposición de roles y competencias con los agentes reguladores del sector, se sostuvo que debía trabajarse aún más en definir la estructura institucional del Servicio Nacional del Consumidor, y reforzar los cambios en lo que se refiere a la actual relación entre consumidor y proveedor, todo ello dentro del ámbito de una mayor y mejor formación del primero en estas materias, dado que es la única manera en que pueda comprender de manera ágil el actual cúmulo de datos y nomenclatura técnica y adopte, en consecuencia, las mejores decisiones de consumo. Resulta evidente la necesidad de que los jóvenes comprendan cabalmente el funcionamiento y los instrumentos de una industria con la que tarde o temprano deberán operar.

Puesta en votación general la idea de legislar respecto de este mensaje, se APRUEBA por unanimidad.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Artículo 1°.

Introduce mediante 6 números, en los términos que se señalan a continuación, diversas modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

N° 1, nuevo.

Este número fue incorporado al aprobarse una indicación del Ejecutivo, que agrega en la ley los artículos 16 bis, 16 ter y 16 quáter, nuevos, y fue objeto del siguiente tratamiento:

El artículo **16 bis**, que establece las exigencias mínimas que deben tener los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras y establecimientos comerciales, entre otros, con el fin de promover su simplicidad, **fue objeto de dos indicaciones complementarias del Diputado Chahín**, incorporando, por una parte, dentro de la norma, a las sociedades de apoyo al giro tratándose de los bancos e instituciones financieras y, por otra, hace que cualquier costo por término sea explicitado en el contrato, según se cancele en forma parcial o total.

Este artículo, con las indicaciones, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma, Vallespín y Van Rysselberghe.

El artículo **16 ter**, que consagra la obligación de los proveedores de servicios financieros -pactados por contratos de adhesión- de comunicar periódicamente a los consumidores la información referente al servicio prestado y otros antecedentes relevantes, y establece el derecho de los consumidores a poner término anticipado a uno o más de aquellos servicios por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida, **fue aprobado por unanimidad en los mismos términos.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma, Vallespín y Van Rysselberghe.

El artículo **16 quáter**, que establece una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales a los proveedores de servicios financieros que no cumplan con las exigencia mínimas de los contratos de adhesión, **fue objeto de dos indicaciones complementarias de los Diputados señores Arenas, Edwards y Van Rysselberghe**, que hacen aplicable la sanción también para el caso de incumplir los reglamentos dictados para su ejecución, y retiran el carácter imperativo con que el juez debía actuar en la declaración de la nulidad de los referidos contratos o de la adecuación de sus cláusulas.

Este artículo, con las indicaciones, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Marinovic.

Los Diputados señores Chahín y Vallespin presentaron una indicación a este número, aprobada por mayoría de votos, que agrega un artículo **16 quinquies**, que impide a los proveedores, en la promoción de productos financieros o seguros, utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir el derecho a la libre elección del consumidor. Enumera, en forma no taxativa, como conductas de este tipo, la emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular, y la oferta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales y/o de concurrencia habitual de adultos mayores, precisando que esta última limitación no podrá significar restricciones a la publicidad masiva e indirecta.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Vallespín. En contra el Diputado señor Sauerbaum y se abstuvieron la Diputada señora Zalaquett y el Diputado señor Edwards.

N° 2, nuevo.

Este número fue incorporado **al aprobarse, por unanimidad, una indicación del Ejecutivo**, que agrega un artículo 17 A en la ley, que obliga a los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén

expresadas en contratos de adhesión, a informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, permitiendo al consumidor con esta información verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el referido contrato.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Kast y Marinovic.

Nº 3 (1 del mensaje).

Este número, que modifica el inciso cuarto de su artículo 30, en el sentido de exigir al proveedor que incluya en su respectiva página de internet información detallada -además de las características y prestaciones esenciales del producto-, sobre el valor total del bien o servicio ofrecido, **fue aprobado, por unanimidad, en los mismos términos.**

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

Nº 4, nuevo.

Este número fue incorporado **al aprobarse una indicación del Ejecutivo**, que agrega en la ley, 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 añade bajo su epígrafe, un artículo 55, nuevo, que contempla -bajo ciertas condiciones- el otorgamiento (y renovación, en su caso) por parte del SERNAC de un sello de calidad a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, y fue objeto del siguiente tratamiento:

Se acuerda votación separada del artículo propuesto por el Ejecutivo:

i.- La primera condición exigida para otorgar el sello SERNAC, referida con la constatación del SERNAC que los contratos sometidos voluntariamente a su conocimiento se ajustan a la ley y a los reglamentos pertinentes, **fue aprobada, por unanimidad, sin cambios.**

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

ii.- La segunda condición exigida para otorgar el sello SERNAC, que dice relación con la posibilidad que se permita al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial y gratuito de defensor del cliente que resuelva las controversias por cualquier producto o servicio financiero y cuyas decisiones no le sean vinculantes, 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, **fue aprobada, por mayoría de votos, sin alteración.**

Votaron a favor las Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum. En contra las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín.

iii.- El artículo fue objeto de las siguientes indicaciones:

- **De los Diputados señores Montes, Chahín y Edwards, aprobada por unanimidad**, para agregar un número 3, nuevo, en este artículo, que se refiere a los aspectos que se deberán considerar para la renovación del sello, como la existencia de multas contempladas en esta ley y el número de reclamos de los usuarios contra la aplicación del contrato de adhesión, y que el proveedor estará obligado a informar a sus clientes de la eliminación del "sello SERNAC", según lo disponga el reglamento.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

.- **De los Diputados señores Chahín y Vallespín, aprobada por unanimidad**, que agrega un inciso tercero, nuevo, que establece que la validez del sello se mantendrá mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias y tendrá una duración máxima de dos años.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

Nº 5 (2 del mensaje).

Este número, que suprime el inciso final de su artículo 58 -incorporando siete nuevos-, con el objeto de precisar la obligación que tiene el proveedor en cuanto a la entrega de información comercial requerida por el Servicio, estableciendo sanciones en caso de negativa o el retardo injustificado en la remisión de antecedentes, **fue objeto de una indicación complementaria de la Diputada señora Zalaquett y de los Diputados señores Edwards, Kast y Van Rysselbergue**, que clarifica que los programas de información y educación al consumidor lo serán en materias propias de consumo y, en especial, respecto de servicios financieros, garantías y derecho de retracto, entre otras.

Este número, con la indicación, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

Nº 6 (3 del mensaje).

Este número, que agrega en su artículo 58 bis un inciso segundo, nuevo, que establece la obligación para las entidades fiscalizadoras que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales -como las superintendencias- de remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por él, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

N° 7 (4 del mensaje).

Este número, que añade en su artículo 59 un inciso segundo, nuevo, que prescribe que el Director Nacional del Servicio establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponde a cada una de sus unidades, de acuerdo con lo señalado en la ley N° 18.575, **fue aprobado por unanimidad, sin alteración.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

N° 8 (5 del mensaje).

Este número, que incorpora en la ley un artículo 59 bis, nuevo, que faculta al Director del Servicio para investir a ciertos funcionarios con el carácter de ministro de fe, cumpliendo determinados requisitos y establece su competencia, **fue objeto de una indicación complementaria del Ejecutivo**, que permite que pueda investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior, en su caso.

El artículo, con la indicación, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

N° 9 (6 del mensaje).

Este número que agrega en la ley un artículo 62, nuevo, que ordena dictar uno o más reglamentos para desarrollar, complementar y facilitar la ejecución de esta ley, respecto de los 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, **fue objeto de las siguientes indicaciones complementarias:**

i.- **Del Ejecutivo**, que junto con incorporar adecuaciones formales, regula detalladamente los reglamentos que deben dictarse sobre servicios y productos financieros, precisando que, en todo caso, 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. Los siguientes reglamentos deben dictarse: sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; información al consumidor de créditos hipotecarios, e información al consumidor de créditos de consumo.

ii.- **De la Diputada señora Zalaquett y de los Diputados señores Edwards, Kast y Van Rysselbergue**, que incorpora un cuarto reglamento -obligatorio de dictar- sobre la forma y los medios para constatar las condiciones de otorgamiento y renovación del sello SERNAC, y permite que puedan adecuarse todos los contratos de adhesión, independiente del tiempo de vigencia, conforme a las reglas pertinentes.

Este número, con las indicaciones, fue aprobado por unanimidad.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 2°.

Este artículo, que crea en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4° y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, **fue objeto de una indicación del Ejecutivo**, que precisa que un departamento del Servicio se denominará: “Departamento de Protección al Consumidor Financiero”.

Este artículo, con la indicación, fue aprobado por asentimiento unánime.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Disposiciones Transitorias.

Artículo 1°.

Este artículo que aumenta, en 23 cupos, la dotación del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, **fue aprobado por unanimidad, sin cambios.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 2°.

Este artículo, que precisa que el cargo de jefe de División creado en el artículo 2° podrá ser provisto, transitorio y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin modificación.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 3°.

Este artículo que faculta al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2°, **fue aprobado por unanimidad, sin alteración.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 4º nuevo.

Este artículo fue incorporado **al aprobarse, por mayoría de votos, una indicación del Ejecutivo**, que ordena que los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a las nuevas exigencias legales.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Sauerbaum y Van Rysselberghe. En contra los Diputados señores Edwards y Vallespín.

Artículo 5º (4º del mensaje).

Este artículo, que indica que la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima se financiará a través del presupuesto vigente del Servicio y, en su caso, por medio de la ley de Presupuestos, **fue aprobado por asentimiento unánime, sin cambios.**

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 6º nuevo.

Este artículo fue incorporado **al aprobarse, por mayoría de votos, una indicación del Ejecutivo**, que establece que en el plazo de un año contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial deberán dictarse los reglamentos referidos a servicios financieros, contemplados en el inciso segundo del nuevo artículo 62.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

Se aprueba, por unanimidad, una indicación complementaria a este artículo, de los Diputados señores Montes, Chahín y Vallespín, que reduce a seis meses el plazo para dictar los referidos reglamentos.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

Artículo 7º nuevo.

Este artículo fue incorporado **al aprobarse, por asentimiento unánime, una indicación del Ejecutivo**, que prescribe que las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.

Votaron a favor la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum, Vallespín y Van Rysselberghe.

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Indicaciones rechazadas:

1.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en el artículo 3° de la ley N° 19.496 las siguientes nuevas letras g) y h):

“g) A requerir a los proveedores de servicios, previo a suscribir el contrato respectivo, información específica relativa a las condiciones comerciales del mismo, en materia tales como, de tasa de interés, costo de administración, condiciones de prepago, cláusulas de aceleración e intereses penales.

h) A ser informados, en los contratos de adhesión de servicios y productos financieros, respecto de aquellos instrumentos que posean el "sello SERNAC", en los términos señalados en el artículo 55 de esta ley.”.

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Marinovic, Montes, Tuma y Vallespín y en contra los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum. Se abstuvieron la Diputada señora Zalaquett y el Diputado señor Van Rysselberghe.

2.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para agregar el siguiente artículo 3° quáter, nuevo:

Artículo 3° quáter.- Sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas de esta ley, en las operaciones de crédito o financieras, en las operaciones de seguros y en la repactación o modificación de cualquiera de ellas, son derechos del consumidor:

a) La libre contratación del producto. El silencio no constituye aceptación de las condiciones de contratación;

b) El derecho a una información completa, veraz y oportuna sobre las condiciones de contratación;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores del producto de que se trate;

d) Que el pago mínimo asociado a una línea de crédito o a cualquier operación de crédito rotativo incluya, a lo menos, el total de los intereses del período;

e) El derecho a la reparación e indemnización oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor;

f) El derecho a poner término unilateralmente, en cualquier momento, al contrato de cualquiera de los productos respecto de los cuales no mantenga deuda vigente, vencida o por vencer, lo que hará mediante carta certificada al proveedor, con copia a la Superintendencia de Bancos e

Instituciones Financieras cuando se trate de proveedores que sean fiscalizados por ésta.

g) El derecho a poner término unilateralmente al contrato de cualquiera de los productos respecto de los cuales mantenga deuda vigente, vencida o por vencer, a contar del día en que pague la suma indicada por el proveedor en una liquidación final por producto, que éste deberá emitir a sola solicitud del consumidor, en el plazo máximo de 10 días. La omisión del envío de esta liquidación en el plazo establecido constituye una presunción del pago total de la deuda.

h) La educación y divulgación financiera para facilitar el conocimiento y comprensión en el uso responsable de los productos financieros, particularmente los de endeudamiento.”.

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Montes, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

3.- Del Diputado señor Tuma:

Para agregar el siguiente artículo tercero quáter.

“Artículo tercero quáter.- Son derechos de los usuarios de servicios financieros los siguientes:

a) El acceso a la información veraz, íntegra y oportuna sobre costos totales de los créditos y los cargos que se apliquen por concepto de comisiones, intereses, gastos de cobranza u otros cualquiera que sea su naturaleza y que se devenguen con ocasión del otorgamiento de un crédito principal.

Este derecho incluye el de conocer las condiciones objetivas por las cuales se decide el otorgamiento de un crédito. La negativa de otorgamiento de un crédito deberá expresarse por escrito y se deberá justificar únicamente en razones de orden jurídico o comercial objetivamente demostrables.

b) A recibir un trato no discriminatorio, por razones de edad, género y opción sexual, raza o creencia. Queda prohibido establecer estándares de atención diferente en las salas de atención de público para clientes y no clientes de las instituciones bancarias y financieras.

c) A contratar los productos y servicios financieros por separado. No se podrá condicionar la contratación de un determinado servicio financiero a la contratación de otro que tenga una individualidad clara y definida.

d) A la movilidad de las garantías constituidas para asegurar sus obligaciones. Las entidades acreedoras deberán acceder a liberar las garantías dentro de un plazo no superior a quince días, una vez que se hayan cumplido las obligaciones principales garantidas.

e) A pagar tasas de intereses justas. Queda prohibido el cobro de intereses sobre intereses. No puede estipularse un interés que exceda en más de un 10% al corriente que rija al momento de la convención, ya sea que se pacte tasa fija o variable.

f) A terminar de manera expedita su relación con los bancos e instituciones financieras. A la sola petición por escrito del interesado y no existiendo deudas por créditos o cargos pendientes, se dará por terminada la relación contractual existente.

g) A efectuar pagos anticipados de las obligaciones vigentes. Realizado el pago completo del capital, no podrá exigirse el pago de intereses no devengados o de comisiones de prepago.

h) A conocer la información sobre comportamiento comercial que manejan los bancos e instituciones financieras y a que ésta, cuando esté caduca, no sean transmitida sin que previamente lo autorice el deudor.

i) A la justa valoración de las garantías que ofrezca. El deudor siempre tendrá el derecho a pedir, en caso de no conformarse con la tasación realizada, a pedir que se realice una segunda, con cargo a él. El tasador será designado de común acuerdo y su informe se tendrá como la tasación correcta a efectos de la evaluación de la idoneidad y suficiencia de las garantías ofrecidas.

j) A la liquidación justa y oportuna de las deudas. Realizada la petición de liquidación de una deuda, el acreedor deberá dentro de veinticuatro horas ponerla a disposición del deudor. Los gastos de cobranza de los créditos siempre serán de cargo del acreedor, sin perjuicio del pago de las costas procesales y personales establecidas por ley.”.

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

4.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en la letra b) del nuevo artículo 16 bis, al final de la letra la siguiente expresión "y en caso de existir, los productos o servicios anexos que pueden subsistir o extinguirse con el término del contrato principal, incluyendo, además, información relativa a posibles perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones emanadas del contratos tales como inclusión en registros comerciales, procedimientos judiciales, embargos y retiro de especies, entre otras.”.

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados Chahín, Edwards, Tuma y Vallespín.

5.- Del Diputado señor Montes:

Para agregar en la letra c) del nuevo artículo 16 bis, al final de la letra, la siguiente expresión ", incluyendo los costos del prepago parcial o abono de la deuda.”.

Votaron a favor los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Marinovic.

6.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para agregar en el artículo 16 bis, la siguiente letra d):

“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. Se prohíbe la existencia de productos o servicios obligatorios, sea que se encuentren asociados o no entre sí. Se presume de derecho haber imposición de productos cada vez que la contratación de un producto tenga efectos en el precio o condiciones de prestación de otro producto, en beneficio del consumidor, y “.

Votaron a favor los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Marinovic.

7.- Del Diputado señor Montes:

Para sustituir en el inciso segundo del artículo 16 ter la expresión "contratos de duración indefinida" por la siguiente frase: "contratos cuya vigencia sea superior a un año".

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados señores Tuma y Vallespín.

8.- Del Diputado Chahín:

Para modificar el artículo 16 ter en el siguiente sentido: Intercalar en su inciso segundo la frase “o contrato cuya vigencia sea superior a un año, entre los vocablos “indefinido” e “y”.

Votaron a favor el Diputado señor Chahín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los Diputados señores Tuma y Vallespín.

9.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 quáter:

“Artículo 16 quáter.- Son nulas las cláusulas de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 16 bis, que otorguen mandatos abiertos a la empresa emisora para suscribir documentos legales en representación del consumidor. Asimismo, son 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.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

10.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 sexies:

“Artículo 16 sexies.- Para autorizar y fijar un límite de crédito a una persona natural, los proveedores deberán cumplir con las siguientes exigencias mínimas:

a) Tomar nota de la Cédula de Identidad, del Pasaporte, o del Rol Único Tributario del interesado, quien deberá exhibir los documentos originales;

b) Pedir al interesado que deje estampada su impresión digital del pulgar derecho en el mismo documento antes señalado, debiendo el emisor asegurarse de su nitidez;

c) Registrar la firma del titular.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Marinovic y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum.

Se registran sendos empates al repetirse la votación de la indicación, por lo tanto ésta se da por rechazada.

11.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 septies:

“Artículo 16 septies.- No podrá imponerse al consumidor la contratación de un determinado seguro. Asimismo, la oferta de seguros asociados a contratos de afiliación deberá presentarse mediante una propuesta escrita que se entregue a los interesados. Esa propuesta debe cumplir con todas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros en esta materia y formularse en un documento separado e independiente de la solicitud de afiliación.

La contratación de seguros asociados al contrato de afiliación deberá hacerse en documento separado e independiente del contrato de afiliación. El consumidor podrá siempre sustituir un seguro por otro, siempre que se trate de seguros con igual o mejor cobertura.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast y Sauerbaum. Se abstuvo el Diputado Señor Marinovic.

12.- De los Diputados señores Chahín Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 octies:

“Artículo 16 octies.- El proveedor deberá remitir al consumidor, a lo menos una vez al mes, un estado de cuenta que deberá contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre del titular y número de identificación de la cuenta u operación;

b) Fecha de emisión del estado de cuenta;

c) Fecha de vencimiento y monto de pago;

d) Detalle de los abonos y cargos registrados en el período informado, con indicación de las fechas en que se efectuaron o aplicaron;

e) Intereses, con indicación de sus tasas, montos y períodos sobre el que se aplican, para el caso de créditos rotativos;

f) El importe de la o las primas de seguros, cuando corresponda, con indicación del nombre de la compañía aseguradora;

g) La indicación de la Tasa Anual Equivalente, y

h) Una proyección del costo total del crédito y de su plazo, de acogerse el titular al pago mínimo ofrecido por el emisor, en su caso.

Dicha proyección debe contener, a modo ilustrativo, el costo total del crédito en periodos de uno, tres, cinco y diez años.

La información que se entregue en los estados de cuenta relativa a intereses y/o cargos asociados a la mantención y uso de las cuentas deberá ser lo suficientemente completa, explícita y fácilmente comprensible, de forma tal que el titular pueda efectuar comparaciones entre los valores cobrados por los distintos proveedores de servicios financieros.”.

Votaron a favor las Diputada señora Girardi y los Diputados señores Chahín y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum.

13.- De los Diputados señores Chahín Vallespín, para incorporar el siguiente artículo 16 nonies:

“Artículo 16 nonies.- El incumplimiento de los artículos 16 bis a 16 nonies por parte de un proveedor en un contrato de adhesión que afecte a uno o más consumidores, será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Adicionalmente, los incumplimientos a los literales que se indican del artículo 16 bis darán lugar a las siguientes consecuencias: a) El incumplimiento a la letra a) privará al proveedor, por el solo ministerio de la ley, del derecho a cobrar los cargos, comisiones, costos o tarifas cuyo detalle se haya omitido en el contrato. b) El incumplimiento de la letra b) privará al proveedor, por el solo ministerio de la ley, del derecho de poner término anticipado al contrato. c) El incumplimiento de la letra d) dará derecho al consumidor para poner término, sin expresión de causa, al producto o servicio que le fue impuesto, conservando las mejores condiciones en aquel o aquellos que mantenga.”.

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

14.- De los Diputados señores Chahín y Vallespín:

Para incorporar el siguiente numeral 4), nuevo:

“4.- Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente artículo 55, nuevo:

Artículo 55.- En los casos en que la ley faculte al Servicio Nacional del Consumidor para otorgar un “sello SERNAC” u otro sello de calidad o confiabilidad relativo 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 el Servicio Nacional del Consumidor constate que las condiciones económicas de los contratos sometidos

voluntariamente a su conocimiento no son más onerosas o más gravosas que aquellas que, en promedio, se ofrecen en el mercado.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor haya consultado a los consumidores, en la forma que establezca el Reglamento.

4.- 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. La aceptación del consumidor dejará siempre a salvo su derecho para solicitar, administrativa o judicialmente, la parte de su reclamación que estime indebidamente insatisfecha.

El sello otorgado por el SERNAC tendrá una duración máxima de dos años.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Marinovic y Sauerbaum.

15.- Del Diputado señor Montes:

i.- Para agregar en el numeral 2 del nuevo artículo 55, al final del numeral respectivo, la siguiente frase "Las condiciones y procedimientos básicos de estos sistemas serán determinados por el SERNAC mediante la dictación del Reglamento correspondiente.”.

Votaron a favor las Diputadas señoras Girardi y Saa y los Diputados señores Chahín, Tuma y Vallespín y en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast y Sauerbaum. Se abstuvo el Diputado señor Marinovic.

ii.- Para agregar en el nuevo artículo 55, un nuevo numeral 3:

"3.- Cualquier modificación en las cláusulas de los contratos que tengan el "sello SERNAC" deberá ser informada a este Servicio, para su pronunciamiento, dentro del plazo de 60 días previos a su entrada en vigencia, quién producto de estas nuevas estipulaciones podrá retirar el "sello SERNAC", quedando el proveedor obligado a informarlo a sus clientes que tuvieren contratado dicho producto o servicio.”.

Votaron a favor la Diputada señora Girardi y el Diputado señor Vallespín y en contra las Diputadas señoras Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Edwards, Kast, Sauerbaum y Tuma. Se abstuvo el Diputado señor Chahín.

iii.- Para agregar en el nuevo artículo 55, un nuevo numeral 4.

"4.-El sello "SERNAC" tendrá una vigencia de dos años, tras cuyo periodo el Servicio revisará los contratos que posean dicho sello, pudiendo renovarlo o retirarlo.”.

Votaron en contra las Diputadas señoras Girardi, Saa y Zalaquett y los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Kast, Marinovic, Sauerbaum, Tuma y Vallespín.

iv.- Para agregar en el nuevo inciso segundo del nuevo numeral 9) del proyecto de ley -nuevo artículo 62-, el siguiente nuevo numeral 4.

“4.- Reglamento sobre condiciones y procedimientos mínimos de sistema de defensor al cliente.”.

Votó a favor el Diputado señor Vallespín. En contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

v.- Para sustituir en el numeral 1.- del nuevo inciso tercero del nuevo numeral 9) del proyecto de ley- nuevo artículo 62-, la expresión "doce meses", por la frase "tres meses"

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Kast, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

vi.- Para sustituir el numeral 2.- del nuevo inciso tercero del nuevo numeral 9) del proyecto de ley- nuevo artículo 62-, por el siguiente; "Los contratos cuya vigencia sea superior a un año o de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro del plazo que determine el Reglamento, que no podrá ser superior a seis meses.”.

Votaron en contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe. Se abstuvo el Diputado señor Vallespín.

vii.- Para sustituir en el nuevo artículo 4° transitorio la expresión "en su próxima renovación", por la frase "dentro del plazo de tres meses”.

Votó a favor el Diputado señor Vallespín. En contra la Diputada señora Zalaquett y los Diputados señores Edwards, Sauerbaum y Van Rysselberghe.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

“ARTÍCULO 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en 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 quinquies, nuevos:

“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.”.

2.- Agrégase, a continuación de su artículo 17, el siguiente artículo 17 A, nuevo:

“Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.”.

3.- Agrégase en el inciso cuarto de su artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: “La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los

proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”.

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, nuevo:

“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.”.

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.”.

6.- Añádese en su artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2º bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten y que

tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior.”.

7.- Agrégase en su artículo 59, el siguiente inciso segundo:

“En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponde a cada una de las unidades del Servicio.”.

8.- Añádese el siguiente artículo 59 bis, nuevo:

“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 investirse 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.”.

9.- Agrégase el siguiente artículo 62, nuevo:

“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.”.

ARTÍCULO 2º.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4º, 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 5º, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8º 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”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO 1º.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2010, en 23 cupos.

ARTÍCULO 2º.- El cargo de jefe de División creado en el artículo 2º, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectuó el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.

ARTÍCULO 3º.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2º, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

ARTÍCULO 4º.- Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.

ARTÍCULO 5º.- 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.

ARTÍCULO 6º.- Los reglamentos especificados al final del inciso segundo del artículo 62 deberán dictarse en el plazo de seis meses contados desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

ARTÍCULO 7º.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.”.

Sala de la Comisión, a 8 de noviembre de 2010.

Tratado y acordado en sesiones celebradas el 10, 17 y 31 de agosto; 07, 14 y 28 de septiembre; 05, 12, y 26 de octubre, y 02 de noviembre de 2010, con asistencia del Diputado señor Gonzalo Arenas (Presidente); Diputadas señoras Cristina Girarid y Mónica Zalaquett, y los Diputados señores Fuad Chahín, José Manuel Edwards; José Antonio Kast; Miodrag Marinovic; Carlos Montes, Frank Sauerbaum; Joaquín Tuma; y Enrique Van Rysselberghe.

Hubo los siguientes reemplazos temporales: La Diputada señora Clemira Pacheco por el Diputado señor Carlos Montes; la Diputada Carolina Goic por el Diputado señor Patricio Vallespín; la Diputada señora Denise Pascal por el Diputado señor Carlos Montes; el Diputado señor Marcelo Schilling por el Diputado señor Carlos Montes, y don Cristián Campos por el Diputado señor Guillermo Ceroni.

Asisten además los Diputados señores Iván Moreira y Ernesto Silva.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión.