Modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, obligando a los proveedores de productos y servicios financieros a certificar ante el SERNAC, los contratos de adhesión que ofrezcan
Boletín N° 9024-03

Lo dispuesto en el artículo 63, numerales 2 y 20 y el articulo 65, inciso 1°, de la Constitución Política de la República y el artículo 11 del Reglamento de la Cámara de Diputados.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Ley N° 20.555, modificatoria de la ley N° 19.496, se dotó de atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en materias financieras, incorporando -entre otras- los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, en especial cuando se trata de los contratos de adhesión que tales instituciones ofrecen a los consumidores.

   Dentro de tales modificaciones, se crea la institución denominada Sello SERNAC, que consiste en la certificación o aprobación que otorga el Servicio Nacional de Consumidor a los contratos de adhesión que ofrecen 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. Como tal, referida certificación o sello demuestran que los contratos se ajustan a la ley del consumidor, que las instituciones que los ofrecen cuentan con un servicio de atención al cliente que atiende consultas y reclamos de los consumidores y que estos últimos, pueden recurrir a un mediador o árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones que se produzcan.

   Igualmente, las reformas que introdujo la señalada ley N° 20.555, establece que los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a las tarjetas de crédito y de débito, las cuentas corrientes, las cuentas vista y líneas de crédito, las cuentas de ahorro, los créditos hipotecarios, los créditos de consumo, las condiciones generales y particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros y los demás productos y servicios financieros de características similares.

2. Que, pese a los significativos avances de tal reforma legal, el denominado Sello SERNAC o certificado quedó establecido como una mera solicitud hecha por las instituciones financieras al Servicio Nacional del Consumidor, respecto de la cual el referido servicio otorga o no el sello o certificado en cuestión. Es decir, la garantía que los contratos de adhesión ofrecidos a los consumidores cumplen con la ley, es tal solo si las instituciones financieras voluntariamente se someten al procedimiento legal de otorgamiento del sello o certificado por parte del SERNAC.

   Al respecto, creemos que el estado actual de cosas referidas a las situaciones de abusos que han experimentado los consumidores de servicios y productos financieros por parte de algunas instituciones, especialmente a nivel de los bancos, nos plantea la urgencia y necesidad que el sello o certificado SERNAC pase de ser una facultad a un mecanismo de carácter obligatorio para las instituciones financieras, de manera tal que lo prescrito en la, ley sobre el

cumplimiento de las cláusulas que protegen los derechos de los consumidores financieros en los contratos de adhesión, constituya un nuevo y más alto estándar en las obligaciones contractuales de los oferentes de servicios y productos financieros.

3. Que, lo señalado precedentemente encuentra, además, fundamentos en el hecho que desde la vigencia de la Ley N° 20.555 y su Reglamento, desde marzo de 2012 y hasta a abril del presente año 2013, *"ninguna institución financiera ha acreditado que sus contrato de adhesión no contengan cláusulas abusivas",* según lo ha señalado el Subsecretario de Economía en medio de prensa. Es más, la señalada autoridad ministerial expresó en el pasado mes de abril del año en curso, que "*El último reporte de SERNAC es que habría algunas empresas interesadas en tenerlo, pero formalmente no se ha iniciado ningún proceso".*

   Cabe hacer presente que son cerca de 50 las instituciones financieras que les son aplicables las normas de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de Derechos del Consumidor y su modificación mediante la Ley N° 20.555, que incorpora el denominado SERNAC Financiero. Y tal cual ya se ha señalado, ninguna de ellas se ha sometido al procedimiento voluntario de certificar sus contratos de adhesión y obtener el sello SERNAC, garantía de respetar los derechos de los consumidores financieros.

Por los fundamentos y antecedentes referidos anteriormente, es que los Diputados y las Diputadas abajo firmantes, venimos en presentar el siguiente proyecto de ley.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: reemplácese el inciso primero del artículo 55 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, por el siguiente texto:

"Artículo 55.- 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 solicitar ante el Servicio Nacional del Consumidor un sello SERNAC respecto de los contratos de adhesión que ofrezcan, demostrando cumplir con las siguientes condiciones:"