Boletín N° 9.733-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Navarro y Horvath, modificatorio de la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para hacer obligatorio el sello SERNAC que regula el Título V del mismo cuerpo legal.

Ante las denuncias de la ciudadanía de abusos recurrentes en el sector bancario, el Gobierno de Sebastián Piñera presentó mediante una indicación a un proyecto de ley en trámite, la propuesta del denominado SELLO SERNAC, el cual se publicitó como "una garantía para los consumidores que las condiciones generales y particulares de los contratos de tarjeta de crédito y débito, cuentas corrientes, cuentas vistas y líneas de crédito, cuentas de ahorro, créditos hipotecarios, créditos de consumo, así como los seguros que incorporan", de que "no tienen cláusulas abusivas y cumplen con todos los requisitos que establece la ley, por lo que puede firmar tranquilamente ese contrato sin correr mayores riesgos".

Es así que el Título V de la Ley 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, reformada por la Ley 20555, "Del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias", dispone en su artículo 55:

"El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

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

Los contratos de adhesión que deben ser abarcados por el Sello Sernac en caso que una institución financiera acepte someterse a él, son:

"1. Tarjetas de crédito y de débito.

2. Cuentas corrientes, cuenta vista y líneas de crédito.

3. Cuentas de ahorro.

4. Créditos hipotecarios.

5. Créditos de consumo.

6. Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de póliza, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda".

Evidentemente, este proyecto de ley está inspirado en la autorregulación, en la "Mano invisible" del economista clásico Adam Smith, quien señala que la iniciativa privada es el único motor de la economía, y que la regulación siempre es una intervención injusta, que pervierte e interrumpe la iniciativa privada, la que basada en el egoísmo, termina inevitablemente en el bien común.

No obstante, a más de dos años de la puesta en marcha del reglamento que permite a las empresas de servicios financieros, principalmente a bancos y casas comerciales que otorgan créditos, obtener el Sello Sernac, ningún banco ha iniciado los trámites para acceder a esta certificación.

Es decir que la ley símbolo de la autorregulación, presentada como garantía del consumidor para firmar con mayor tranquilidad y confianza, fracasó por que los Bancos la han rechazado. El fracaso del sello Sernac obedece a que la ley aprobada en julio de 2012 no estipuló la obligatoriedad de la certificación y por sobre todo a la nula importancia que la Banca le da a la opinión de los consumidores.

Hoy existe un profundo malestar ciudadano, producto de distintos abusos de la Banca, entre ellos, la ausencia de dinero efectivo en cajeros automáticos para las fiestas, fines de semana, feriados, así como la disminución de los dispensadores.

Recordemos que el número de cajeros automáticos ha disminuido un 12% durante los últimos 15 meses, habiendo a Septiembre de este año 1.118 dispensadores menos a lo largo de nuestro país. En la región del Biobío la situación es preocupante ya que la baja de cajeros disponibles es mayor a la media nacional, alcanzando un 15,6%, pasando de 867 cajeros automáticos a 732 en el último año.

Pero no sólo eso, la ausencia de sello SERNAC ha dado lugar a la necesidad de acudir demandas colectivas contra los Bancos para que eliminen de sus contratos las mismas cláusulas abusivas que el sello pretendía evitar.

Así el 21 de febrero de 2014, demandó colectivamente al banco de Chile por cláusulas abusivas. "A juicio del Sernac, en diversas cláusulas del "Contrato Unificado de Productos de Personas", el Banco de Chile le da valor al silencio del consumidor como manifestación de voluntad. Además, el organismo objetó la validez de ciertas cláusulas y conductas de la entidad bancaria respecto del producto "Sobregiro Pactado", el cual está asociado a la cuenta corriente y también es parte del "Contrato Unificado de Productos de Personas".

Según la entidad fiscalizadora, el banco cobra comisiones que no dan cuenta de una contraprestación distinta al uso del dinero que se da en préstamo, por el que ya se

paga el interés. Específicamente, cuando los consumidores hacen uso del "Sobregiro Pactado", el Banco de Chile cobra el interés y, además, una comisión mensual.

Con esta demanda, el Sernac pide a los tribunales que declare la nulidad de ciertas cláusulas; que el Banco de Chile restituya a los consumidores las sumas previamente cobradas; que se indemnice a los consumidores; y se apliquen las multas correspondientes".

Asimismo, a inicios de febrero de 2014, el SERNAC demandó colectivamente al Banco Santander, por "la existencia de cláusulas abusivas precisamente en los contratos de Mutuo Hipotecario del Banco Santander, entre ellas:

1. Cláusulas que permiten cobros de intereses moratorios retroactivos. Es decir, los contratos señalan que el consumidor debe "pagar el día 1 del mes", pero a su vez entregan un plazo a favor del consumidor para pagar de 10 días, (le entrega ese plazo como facilidad de pago) y luego, si el consumidor se atrasa, es decir paga el día 11, le aplica una sanción desde el día uno. Es decir, no considera el plazo otorgado anteriormente como facilidad de pago, desconociendo lo señalado en el mismo contrato.

2. Cláusulas que presumiblemente permiten cobros de gastos de cobranza extrajudicial antes de los plazos exigidos por la Ley. Adicional con lo anterior, informan a los consumidores, entre otras formas en su sitio web, que los gastos de cobranzas proceden el día 15, en circunstancias que estos son el día 20.

3. Cláusulas que incluyen en sus contratos facultades para poder cobrar y debitar los dividendos impagos. Por ejemplo, se podría descontar el dividendo de la "cuenta de ahorro", aun cuando la cuenta corriente tuviese saldo a favor.

4. Cláusulas que no entregan información relevante para el consumidor en que se le exige al consumidor "conocer y aceptar" la forma en que se imputan los pagos de los dividendos. Por ejemplo, no consta que se entregue valiosa información sobre la proporción del dividendo que se paga respecto del capital y cuál sobre el interés.

5. Cláusulas que otorgaban mandatos al banco con carácter de irrevocable. La Ley del SERNAC Financiero prohíbe expresamente lo anterior.

La demanda colectiva busca que se condene a la entidad financiera al pago de las máximas multas por cada infracción, que algunas cláusulas de sus contratos hipotecarios se declaren nulas y se condene a la institución al pago de las devoluciones e indemnizaciones que correspondan para todos los consumidores perjudicados por las referidas infracciones".

Finalmente, el 06 de marzo de 2014, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), "interpuso una demanda colectiva en contra del Banco BBVA en el 23º Juzgado Civil de Santiago, y la cual fue admitida, bajo las causales de conducta infraccional y abusiva por considerar que la entidad bancaria mantiene cláusulas abusivas en créditos hipotecarios.

Según Conadecus, "el Banco BBVA ha obtenido grandes sumas de dinero abusando de sus clientes, tal como se ha expuesto en esta presentación por, a lo menos, 3 vías contractuales y abusivas que corresponden a una cláusula que faculta al Banco para

cobrar intereses penales, en caso de retardo o mora, a partir del día 1 del mes de pago, a pesar que se otorga un plazo de 10 días para pagar en tiempo y forma el respectivo dividendo; por una cláusula que faculta al Banco para cobrar intereses penales, desde el día 1 del mes de pago, en caso de acelerarse el crédito, sobre la totalidad del crédito o al monto que se encuentre reducido y; por una cláusula que permite al Banco aplicar intereses penales sobre cualquier suma de dinero que haya desembolsado con ocasión del crédito hipotecario, sin conocimiento del mutuario". (…)

Agregan en su argumentación que "la extensión de esta abusiva practica va más allá, ya que, no solo se establece una cláusula que le permite al Banco acreedor aplicar un interés penal desde el día 1 del mes respectivo, sobre el dividendo o cuota atrasada, sino que además lo 'faculta' para hacer lo mismo sobre el total del crédito, o a lo que éste se encuentre reducido, en el evento que se haga efectiva la cláusula de aceleración, sancionando al deudor con otros castigos desde ese mismo día 1 de cada mes (y no desde el día 11, como correspondería)".

Es decir, la voluntariedad del sello Sernac es causa de que no tengamos mecanismos preventivos de acatamiento que eviten los litigios, en este caso demandas difíciles de tramitar como las demandas colectivas.

Creemos firmemente que todos estos ejemplos y casos hacen indesmentible la necesidad de un Sello Sernac obligatorio para las instituciones financieras y Bancos en general, salvo que en vez de prevenir, sólo curemos, lo que es un contrasentido, una negación de la realidad. La represión (demanda colectiva) no es prevención (Sello Sernac). Y es claro que el peor ciego es el que no quiere ver, en este caso, ver los abusos del sector bancario, y la impunidad que implica la sola posibilidad de demandar colectivamente, con fallos que tardan años. El Sello Sernac no existe porque es voluntario. Necesitamos, todos nosotros, la ciudadanía en general, que sea obligatorio.

POR TANTO, VENIMOS EN PRESENTAR EL SIGUIENTE:

PROYECTO DE LEY

Modifíquese la Ley 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, reformada por la Ley 20555, de la siguiente manera:

a) Suprímase la letra f) del artículo 17.

b) Reemplazase en su artículo 55 la fórmula "cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir", por la fórmula "sea que dichas entidades lo soliciten o no, cumpliendo"; y en el inciso segundo del mismo artículo, suprímese la fórmula "que deseen obtener el sello SERNAC".

c) Suprímase del inciso segundo del artículo 55 B la fórmula ", en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC".

d) Agréguese al inciso final del artículo 55 C, la formula siguiente, precedida de un punto seguido (.): "Sin perjuicio de lo anterior, todo acto o contrato que no obtenga sello o al que le sea revocado el mismo, no podrá ser utilizado ni ofrecido de manera alguna por el proveedor respectivo".

e) Suprímase del inciso primero del artículo 56, la fórmula “con un proveedor que cuente con el sello SERNAC”, incluida la coma (,) que la precede.