

FORMULA INDICACIONES AL
PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA
LA LEY N° 19.496, SOBRE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR
DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS
FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR (Boletín N° 7094-
03).

SANTIAGO, Octubre 01 de 2010.-

N° 332-358/

Honorable Cámara de Diputados:

A S.E. LA
PRESIDENTA
DE LA H.
CÁMARA DE
DIPUTADOS

En uso de mis facultades constitucionales, vengo en formular las siguientes indicaciones al proyecto de ley del rubro, a fin de que sean consideradas durante su discusión en el seno de esa H. Corporación:

AL ARTÍCULO PRIMERO

1) Para incorporar el siguiente numeral
1) nuevo, reenumerándose correlativamente los
demás numerales:

“Agréganse los siguientes artículos
16 bis, 16 ter y 16 quáter, 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, 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 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 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 será declarada por el juez en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez ordenará 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.".

2) Para incorporar el siguiente numeral
3) nuevo:

"Agrégase, a continuación del artículo 17, el siguiente artículo 17 A:

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) Para incorporar el siguiente numeral
4) nuevo:

"Agrégase, 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 agrégame 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.".

4) Para agregar a continuación del inciso primero del numeral 5) del proyecto, que ha pasado a ser 8) en virtud de la reenumeración anterior, como inciso segundo, el siguiente texto: "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.".

5) Para introducir las siguientes modificaciones en el numeral 6) del proyecto, que ha pasado a ser 9) en virtud de la reenumeración anterior:

a) Reemplázase, en el inciso primero, las expresiones "y de aquellas que

contengan", por las expresiones "en aquellas materias que contengan", y las expresiones "previamente al organismo" por las expresiones "previamente al o los organismos".

b) Sustitúyase el inciso segundo por el siguiente:

"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.

c) Agréguese, a continuación del inciso segundo, el siguiente inciso tercero, nuevo:

"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 que tengan vigencia superior a 12 meses o 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.".

AL ARTÍCULO SEGUNDO

6) Agréguese, al final del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración: "Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".

A LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS

7) Para incorporar el siguiente artículo cuarto transitorio nuevo, pasando el actual artículo cuarto transitorio a ser quinto transitorio:

"Artículo cuarto transitorio.- 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 a la Ley N° 19.496 en virtud de esta ley.".

8) Para incorporar el siguiente artículo sexto transitorio, nuevo:

"Artículo sexto transitorio.- Los reglamentos especificados al final del numeral 9) del artículo primero, deberán dictarse en el plazo de un año contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.".

9) Para incorporar el siguiente artículo séptimo transitorio, nuevo:

"Artículo séptimo transitorio.- Las normas de la presente ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial."

Dios guarde a V.E.,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República

JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA
Ministro de Economía,
Fomento y Turismo

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda