Modifica la ley N° 19.496, sobre Derechos de los Consumidores, en nuevas materias financieras
Boletín N° 8052-03

ANTECEDENTES

En agosto de 2010, el Poder Ejecutivo presentó un Mensaje, a través del cual pretendía dotar de facultades financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, Sernac). Con esto se comenzaba a cumplir una de las promesas de campaña más recordadas del actual Presidente de la República, SE. Sebastián Piñera.

2. Este proyecto de ley, que fue tramitado con el Boletín N° 7094-03, se encuentra al momento de la presentación de esta moción, esperando su decreto promulgatorio de ley, por lo que esperamos que comience regir en el menor plazo posible. Su tramitación y aprobación fue el resultado del encomiable esfuerzo de los distintos sectores políticos, todos los que contribuyeron con sus opiniones y precisiones, a desarrollar una legislación que permitiera el amparo y protección de los consumidores, frente al mundo de la banca y los oferentes de productos financieros.

2. No obstante, consideramos que aún hay materias pendientes, y es así como un grupo de diputados de diferentes bancadas y partidos políticos, hemos decidido presentar una moción que también busca modificar la Ley 19.496 (la misma que modificó el Mensaje tramitado con el boletín N° 7094-03), para establecer nuevos principios en materia financiera.

3. Estos nuevos principios dicen relación con cuatro materias:

   a) Se debe establecer el derecho del deudor para mantener una hipoteca, aún extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con ella, si tal es su voluntad.

   b) Se debe restringir la publicidad de productos financieros de seguros, impidiendo las denominadas "prácticas atentatorias contra la libre elección del consumidor", como el envío de productos no solicitados por el titular, al domicilio o lugar de trabajo del mismo, o la venta de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales, o de concurrencia habitual de adultos mayores, entre otros.

c) Una vez que esté en vigencia la Ley tramitada por el Boletín N^{2} 7094-03, se creará el *"Sello Sernac"*. Nosotros estimamos, no obstante, que la vigencia de este sello no puede ser superior a dos años, cosa que no quedó establecido en el Mensaje aludido.

c) Y por último, en materia de controversia frente a la respuesta de un Servicio de Atención al Cliente, se zanjó en el Boletín N-^{g} 7094-03 la creación de la figura de Arbitraje Financiero, aunque también se menciona la posibilidad de recurrir a un Mediador. Nosotros consideramos que la Mediación debiera ser el procedimiento regular para las contiendas de menos de 5o Unidades de Fomento (no se justifica, por tan pequeños montos, un procedimiento largo y caro como es el arbitraje), y mantener el Arbitraje Financiero para las contiendas que sobrepasen dicho monto.

En virtud de lo anterior, los Diputados que suscriben, venimos en presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo Único.- Modificase la Ley N^{2} 19.496, sobre protección de los consumidores, en el siguiente sentido:

1. Agrégase el siguiente artículo 17 bis, nuevo:

"Una vez extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de 15 días hábiles. No **obstante, el deudor, a su sola voluntad, podrá mantener la hipoteca".**

a. Agrégase el siguiente artículo 17 ter, nuevo:

"En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los productores no podrán utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor. Se considerarán como prácticas 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 por el titular, al domicilio o lugar de trabajo del mismo.

b) La venta directa de productos financieros en la vía pública y en espacios o recintos educacionales, y/o de concurrencia habitual de adultos mayores. No obstante, se permitirá la publicidad masiva e indirecta de tales productos.

Sin perjuicio de lo anterior, se prohíbe promocionar y vender directamente productos financieros en los días de pago de pensiones o gratificaciones, por parte de bancos o entidades financieras autorizadas para realizar dichos pagos".

3. Agrégase el siguiente artículo 55, nuevo, hoy derogado:

"En caso de que el Servicio Nacional del Consumidor, en uso de sus facultades administrativas o a través de una ley que lo habilite para ello, considere el otorgamiento de 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, será menester que dicho sello mantenga su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento. Con todo, la vigencia de este sello no podrá ser superior a dos años, a contar de su fecha de otorgamiento".

3. Agrégase el siguiente artículo 56, nuevo, hoy derogado:

"En caso de que el consumidor no acepte la respuesta del Servicio de Atención al Cliente, podrá solicitar la designación de un Mediador ante este servicio, para contiendas menores a 5o unidades de fomento. Con tal objeto, para lo cual deberá formular su controversia, queja oZreclamación por escrito, o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación, y que permita su posterior reproducción.

Si la contienda fuere igual o superior a 50 Unidades de Fomento, el consumidor deberá realizar el procedimiento al que se refiere el inciso anterior, a través de un Arbitro Financiero".